

**PENERAPAN NILAI-NILAI ISLAM DALAM BANK BERBASIS SYARIAH
DAN PENGARUHNYA TERHADAP LOYALITAS NASABAH**
(Studi Kasus Mahasiswa Perbankan Syariah Angkatan Tahun 2014)



IAIN PALOPO

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Meraih Gelar Sarjana Ekonomi (SE)
Pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Instiut
Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo*

Oleh :

UMI MASRUOH

14.16.15.0092

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PALOPO
2018**

**PENERAPAN NILAI-NILAI ISLAM DALAM BANK BERBASIS SYARIAH
DAN PENGARUHNYA TERHADAP LOYALITAS NASABAH**
(Studi Kasus Mahasiswa Perbankan Syariah Angkatan Tahun 2014)



IAIN PALOPO

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Meraih Gelar Sarjana Ekonomi (SE)
Pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Instiut
Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo*

Oleh :

UMI MASRUROH

14.16.15.0092

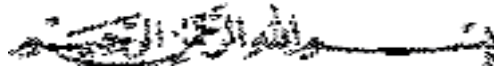
Dibawah Bimbingan:

Zainuddin S, SE., M.Ak.

Dr. Adzan Noor, SE.Sy., M.A., Ek

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PALOPO
2018**

KATA PENGANTAR



Puji syukur kehadiran Allah swt, atas segala limpahan rahmat, taufik dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat membuat skripsi meskipun dalam bentuk yang sederhana, guna melengkapi persyaratan dalam rangka menyelesaikan studi di institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo. Salam salawat senantiasa kita panjatkan kepada baginda Rasulullah Muhammad saw., keluarga, dan para sahabatnya.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis banyak menerima masukan, bimbingan, bantuan, petunjuk-petunjuk, dan dorongan dari berbagai pihak yang kesemuanya ini sangat membantu penulis dalam rangka menyusun skripsi ini sehingga dapat diselesaikan dengan baik. Oleh sebab itu, melalui kesempatan ini penulis banyak mengucapkan terima kasih yang tak terhingga untuk kedua orang tua tercinta dan teristimewa ayahanda yang tercinta Suyadi dan Ibunda Rusmini yang telah berjasa mengasuh, mendidik dan menyayangi penulis sejak kecil yang penuh tulus dan ikhlas, jasa dan pengorbanan, serta restu keduanya menjadi sumber kesuksesan penulis, dan saya juga ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Dr. Abdul Pirol, M.Ag., selaku rektor IAIN Palopo dan Dr. Rustan S, M.Hum, selaku Wakil Rektor I Bidang Akademik dan Hubungan Kelembagaan Dr. Ahmad Syarief Iskandar, SE. MM., selaku Wakil Rektor II Bidang Keuangan dan Dr. Hasbih, M.Ag., selaku Wakil Rektor III Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama yang telah

berusaha meningkatkan mutu perguruan tinggi ini sebagai tempat menimba ilmu pengetahuan dan telah menyediakan fasilitas sehingga dapat menjalani perkuliahan dengan baik.

2. Dr. Hj. Ramlah Makulasse, MM., selaku dekan fakultas ekonomi dan bisnis Islam, Dr. Takdir, SH., MH., selaku wakil dekan I bidang akademik dan kelembagaan, Dr. Rahmawati, M. Ag., selaku wakil dekan II bidang Administrasi, Dr. Muhammad Tahmid Nur, M. Ag., selaku bidang kemahasiswaan.

3. Zainuddin S. SE. M. Ak. selaku ketua prodi Perbankan Syariah dan beserta para dosen, asisten dosen Prodi Perbankan Syariah yang selama ini banyak memberikan ilmu pengetahuan khususnya di bidang perbankan syariah.

4. Kepala Perpustakaan IAIN Palopo Dr. Masmuddin, M. Ag., beserta staf yang telah menyediakan buku-buku/ literatur untuk keperluan studi kepustakaan dalam penyusunan skripsi ini.

5. Bapak Zainuddin S. SE. M. Ak. sebagai pembimbing I dan Dr. Adzan Noor, SE. Sy., M. A., EK sebagai pembimbing II.

6. Kepada sahabat-sahabatku tercinta yang telah memberikan motivasi dan dengan segala pengertian dan segala kesabarannya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

7. Kepada teman-teman seperjuangan Perbankan A, B, dan C dan teman-teman kos Cempaka yang telah memberikan nasihat serta motivasi kepada penulis.

Mudah-mudahan bantuan, motivasi, dorongan, kerja sama dan amal bakti yang diberikan kepada penulis mendapat balasan yang layak di sisi Allah swt. Dalam

penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran dari berbagai pihak yang sifatnya membangun sangat diharapkan. Akhirnya penulis berharap, semoga skripsi ini bermanfaat dan semoga Allah swt. Menunun ke arah jalan yang benar dan lurus.

Palopo, Maret 2018

Penulis

UMI MASRUOH



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	
HALAMAN JUDUL	i
PENGESAHAN SKRIPSI	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
NOTA DINAS PEMBIMBING.....	iv
PERSETUJUAN PEMBIMBING	vi
NOTA DINAS PENGUJI	vii
PERSETUJUAN PENGUJI.....	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
ABSTR AK	xix
BAB I: PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
E. Manfaat Penelitian	7
F. Definisi Operasional.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Penelitian Terdahulu yang Relevan	10
B. Kajian Pustaka	12
1. Nilai-nilai Islam dalam Bank Syariah.....	12
a. Pengertian Nilai-nilai Islam	12

b. Pembagian Nilai-nilai Islam	15
c. Penerapan Nilai-nilai Islam	19
2. loyalitas Nasabah	21
a. Definisi Loyalitas Nasabah	22
b. Karakteristik Loyalitas Nasabah	24
c. Tahapan Loyalitas Nasabah	24
d. Siklus pembelian	24
C. Kerangka Pikir	29
D. Hipotesis	29

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	30
B. Lokasi penelitian	30
C. Populasi dan Sample	30
D. Sumber Data	32
E. Variabel Penelitian	32
F. Teknik Pengumpulan Data	33
G. Pengolahan Data	34
1. Skala pengukuran	34
2. Uji Instrumen	35
a. Uji Validitas	37
b. Uji Reliabelitas	38
H. Analisis Data	40
1. Uji Asumsi Klasik	40
2. Uji Regresi Berganda	42
3. Uji Hipotesis	43

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lembaga Objek Penelitian	44
---	----

1. Sejarah IAIN Palopo	44
2. Tokoh-tokoh yang memimpin IAIN Palopo	46
3. Struktur organisasi IAIN Palopo	46
4. Fakultas dan program Studi di IAIN Palopo.....	48
5. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.....	50
6. Program Studi Perbankan Syariah	52
B. profil Responden	54
C. Deskripsi Responden	54
D. Deskripsi Variabel	57
E. Analisis data dan pengujian hipotesis	
1. Uji Asumsi Klasik	65
2. Uji Regresi Berganda	69
3. Uji Hipotesis.....	71
F. Pembahasan hasil penelitian	74
BAB V: PENUTUP	
A. Kesimpulan	84
B. Saran.....	85
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Instrumen Penelitian	35
Tabel 3.2 Uji Validitas Variabel Keadilan.....	37
Tabel 3.3 Uji Validitas Variabel Kesederajatan.....	38
Tabel 3.4 Uji Validitas Variabel Kejujuran	38
Tabel 3.5 Uji Validitas Variabel loyalitas	38
Tabel 3.6 Uji Reabilitas Variabel Keadilan	39
Tabel 3.7 Uji Reabilitas Variabel Kesederajatan	39
Tabel 3.8 Uji Reabilitas Variabel kejujuran	39
Tabel 3.9 Uji Reabilitas Variabel Loyalitas	40
Tabel 4.1 Pimpinan IAIN Palopo	48
Tabel 4.2 Program Studi di IAIN Palopo	48
Tabel 4.3 Pimpinan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam	52
Tabel 4.4 Karakteristik Responden berdasarkan jenis kelamin	55
Tabel 4.5 Karakteristik Responden berdasarkan kelas.....	56
Tabel 4.6 Distribusi jawaban responden variabel Keadilan.....	58
Tabel 4.7 Distribusi jawaban responden variabel Kesederajatan.....	60
Tabel 4.8 Distribusi jawaban responden variabel Kejujuran	62
Tabel 4.9 Distribusi jawaban responden variabel Loyalitas	64
Tabel 4.10 Uji Normalitas.....	66

Tabel 4.11 Uji Multikolinearitas.....	66
Tabel 4.12 Uji Autokorelasi.....	68
Tabel 4.13 Uji Regresi Berganda.....	69
Tabel 4.14 Uji t-test.....	71
Tabel 4.15 Uji F.....	74



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 : Kerangka Pikir	29
Gambar 4.1 : Diagram lingkaran jenis kelamin	55
Gambar 4.2 : Diagram lingkaran kelas	57
Gambar 4.3 : Uji Heteroskedastisitas.....	68



DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat izin meneliti
2. SK pembimbing dan penguji
3. Berita acara semina hasil
4. Daftar hasil seminar hasil
5. Berita acara ujian munaqasyah
6. Angket
7. Surat keterangan wawancara
8. Data jawaban responden variabel X_1 , X_2 , X_3 dan Y
9. Uji validitas variabel X_1 , X_2 , X_3 dan Y
10. Tabel Durbin-Witson
11. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dan kelas
12. Frekuensi jawaban responden variabel X_1 , X_2 , X_3 dan Y
13. Data uji asumsi klasik
14. Data regresi berganda dan hipotesis

PENGESAHAN SKRIPSI

Skrripsi yang berjudul "**Penerapan Nilai-Nilai Islam Dalam Bank Berbasis Syariah Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Nasabah** (*Studi Kasus Mahasiswa/i Perbankan Syariah Angkatan 2014*)" Yang ditulis oleh **Umi Masruroh**, dengan NIM **14.16.15.0092** Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo, yang di *munaqasyahkan* pada hari Kamis **22 Maret 2018 M** bertepatan dengan **04 Rajab 1439 H**, yang telah diperbaiki sesuai dengan catatan dan permintaan tim penguji, dan diterima sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.).

Palopo, 22 Maret 2018 M
04 Rajab 1439 H

TIM PENGUJI

- | | | |
|-------------------------------------|-------------------|---------|
| 1. Dr. Hj. Ramlah M, M.M. | Ketua Sidang | (.....) |
| 2. Dr. Takdir, S.H., M.H. | Sekretaris Sidang | (.....) |
| 3. Dr. Takdir, S.H., M.H. | Penguji I | (.....) |
| 4. Dr. Anita Marwing, S.H., M.HI | Penguji II | (.....) |
| 5. Zainuddin S, SE., M.Ak. | Pembimbing I | (.....) |
| 6. Dr. Adzan Noor, SE.Sy., M.A., Ek | Pembimbing II | (.....) |

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Hj. Ramlah M, M.M.
NIP. 196102081994032001

Ketua Program Studi
Perbankan Syariah



Zainuddin S, S.E., M.Ak.
NIP. 19771018 2006041001

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Umi Masruroh
Nim : 14.16.15.0092
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa :

1. Skripsi ini benar adalah hasil karya saya sendiri, bukan plagiat atau duplikasi, tiruan, dari tulisan/karya orang lain yang saya akui sebagai tulisan saya sendiri.
2. Seluruh bagian skripsi ini adalah karya saya sendiri selain kutipan yang ditujukan sumbernya. Segala kekeliruan yang ada didalamnya adalah tanggung jawab saya.

Demikian pernyataan ini dibuat sebagaimana mestinya. Bilamana dikemudian hari ternyata pernyataan saya ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Palopo, 22 Maret 2018

Yang membuat pernyataan,



Umi Masruroh

Nim : 14.16.15.0092

NOTA DINAS PEMBIMBING

Hal : Skripsi

Palopo, Maret 2018

Lamp : -

Kepada YTH.

Dekan Fakultas dan Bisnis Islam

Di

Palopo

Assalamu 'Alaikum Warohmatullahi Wabarokatu

Sesudah melakukan bimbingan terhadap skripsi mahasiswa dibawah ini :

Nama : Umi Masruroh

NIM : 14.16.15.0092

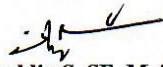
Prodi : Perbankan Syariah

Judul : ***"Penerapan Nilai-Nilai Islam Dalam Bank Berbasis Syariah dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Mahasiswa Perbankan Syariah Angkatan 2014)"***.

Menyatakan bahwa skripsi tersebut sudah layak untuk diujikan. Demikian untuk diproses selanjutnya.

Wassalamu'Alaikum Warohmatullahi Wabarokatu

Pembimbing I,


Zainuddin S, SE, M.Ak
NIP. 19771018 200604 1 001

NOTA DINAS PEMBIMBING

Hal : Skripsi

Palopo, Maret 2018

Lamp :-

Kepada YTH.

Dekan Fakultas dan Bisnis Islam

Di

Palopo

Assalamu 'Alaikum Warohmatullahi Wabarokatu

Sesudah melakukan bimbingan terhadap skripsi mahasiswa dibawah ini :

Nama : Umi Masruroh

NIM : 14.16.15.0092

Prodi : Perbankan Syariah

Judul : ***“Penerapan Nilai-Nilai Islam Dalam Bank Berbasis Syariah dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Mahasiswa Perbankan Syariah Angkatan 2014)”***.

Menyatakan bahwa skripsi tersebut sudah layak untuk diujikan. Demikian untuk diproses selanjutnya.

Wassalamu 'Alaikum Warohmatullahi Wabarokatu

Pembimbing II,



Dr. Adzan Noor Bakri, SE.Sy., M.A., Ek.
NIP. 19870618 201503 1 004

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi berjudul “Penerapan Nilai-nilai Islam Dalam Bank Brbasis Syariah dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Mahasiswa Perbankan Syariah Angkatan 2014)”.

Yang ditulis oleh :

Nama : Umi Masruroh
NIM : 14.16.15.0092
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam


Disetujui untuk diujikan pada Ujian Munaqasah.

Demikian untuk proses selanjutnya.

Palopo, Maret 2018

Pembimbing I

Pembimbing II


Zainuddin S. SE, M.Ak
NIP. 19771018 200604 1 001


Dr. Adzan Noor Bakri, SE.Sy., M.A., Ek.
NIP. 19870618 201503 1 004

NOTA DINAS PENGUJI

Hal : Skripsi

Palopo, Maret 2018

Lamp :-

Kepada YTH.

Dekan Fakultas dan Bisnis Islam

Di

Palopo

Assalamu 'Alaikum Warohmatullahi Wabarakatu

Sesudah melakukan bimbingan terhadap skripsi mahasiswa dibawah ini :

Nama : Umi Masruroh

NIM : 14.16.15.0092

Prodi : Perbankan Syariah

Judul : ***“Penerapan Nilai-Nilai Islam Dalam Bank Berbasis Syariah dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Mahasiswa Perbankan Syariah Angkatan 2014)”***.

Menyatakan bahwa skripsi tersebut sudah layak untuk diujikan. Demikian untuk diproses selanjutnya.

Wassalamu 'Alaikum Warohmatullahi Wabarakatu

Penguji I,


Dr. Takdir, SH., MH.
NIP. 19790724 200312 1 002

NOTA DINAS PENGUJI

Hal : Skripsi

Palopo, Maret 2018

Lamp : -

Kepada YTH.

Dekan Fakultas dan Bisnis Islam

Di

Palopo

Assalamu 'Alaikum Warohmatullahi Wabarokatu

Sesudah melakukan bimbingan terhadap skripsi mahasiswa dibawah ini :

Nama : Umi Masruroh

NIM : 14.16.15.0092

Prodi : Perbankan Syariah

Judul : “ *Penerapan Nilai-Nilai Islam Dalam Bank Berbasis Syariah dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Mahasiswa Perbankan Syariah Angkatan 2014)*”.

Menyatakan bahwa skripsi tersebut sudah layak untuk diujikan. Demikian untuk diproses selanjutnya.

Wassalamu 'Alaikum Warohmatullahi Wabarokatu

Penguji II,



Dr. Anita Marwing, S.HI., M.HI
NIP. 19820124 200901 2 006

PERSETUJUAN PENGUJI

Skripsi berjudul “Penerapan Nilai-nilai Islam Dalam Bank Brbasis Syariah dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Mahasiswa Perbankan Syariah Angkatan 2014)”.

Yang ditulis oleh :


Nama : Umi Masruroh
NIM : 14.16.15.0092
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Disetujui untuk diujikan pada Ujian Munaqasah.

Demikian untuk proses selanjutnya.

Palopo, Maret 2018

Penguji I


Dr. Takdir, SH., MH.
NIP. 19790724 200312 1 002

Penguji II


Dr. Anita Marwing, S.HI., M.HI
NIP. 19820124 200901 2 006

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur kehadiran Allah swt, atas segala limpahan rahmat, taufik dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat membuat skripsi meskipun dalam bentuk yang sederhana, guna melengkapi persyaratan dalam rangka menyelesaikan studi di institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo. Salam salawat senantiasa kita panjatkan kepada baginda Rasulullah Muhammad saw., keluarga, dan para sahabatnya.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis banyak menerima masukan, bimbingan, bantuan, petunjuk-petunjuk, dan dorongan dari berbagi pihak yang kesemuanya ini sangat membantu penulis dalam rangka menyusun skripsi ini sehingga dapat diselesaikan dengan baik. Oleh sebab itu, melalui kesempatan ini penulis banyak mengucapkan terima kasih yang tak terhingga untuk kedua orang tua tercinta dan teristimewa ayahanda yang tercinta Suyadi dan Ibunda Rusmini yang telah berjasa mengasuh, mendidik dan menyayangi penulis sejak kecil yang penuh tulus dan ikhlas, jasa dan pengorbanan, serta restu keduanya menjadi sumber kesuksesan penulis, dan saya juga ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Dr. Abdul Pirol, M.Ag., selaku rektor IAIN Palopo dan Dr. Rustan S, M.Hum, selaku Wakil Rektor I Bidang Akademik dan Hubungan Kelembagaan Dr. Ahmad Syarief Iskandar, SE. MM., selaku Wakil Rektor II Bidang Keuangan dan Dr. Hasbih, M.Ag., selaku Wakil Rektor III Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama yang telah

berusaha meningkatkan mutu perguruan tinggi ini sebagai tempat menimba ilmu pengetahuan dan telah menyediakan fasilitas sehingga dapat menjalani perkuliahan dengan baik.

2. Dr. Hj. Ramlah Makulasse, MM., selaku dekan fakultas ekonomi dan bisnis Islam, Dr. Takdir, SH., MH., selaku wakil dekan I bidang akademik dan kelembagaan, Dr. Rahmawati, M. Ag., selaku wakil dekan II bidang Administrasi, Dr. Muhammad Tahmid Nur, M. Ag., selaku bidang kemahasiswaan.

3. Zainuddin S. SE. M. Ak selaku ketua prodi Perbankan Syariah dan beserta para dosen, asisten dosen Prodi Perbankan Syariah yang selama ini banyak memberikan ilmu pengetahuan khususnya di bidang perbankan syariah.

4. Kepala Perpustakaan IAIN Palopo Dr. Masmuddin, M. Ag., beserta staf yang telah menyediakan buku-buku/ literatur untuk keperluan studi kepustakaan dalam penyusunan skripsi ini.

5. Bapak Zainuddin S. SE. M. Ak sebagai pembimbing I dan Dr. Adzan Noor, SE. Sy., M. A., EK sebagai pembimbing II.

6. Kepada sahabat-sahabatku tercinta yang telah memberikan motivasi dan dengan segala pengertian dan segala kesabarannya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

7. Kepada teman-teman seperjuangan Perbankan A, B, dan C dan teman-teman kos Cempaka yang telah memberikan nasihat serta motivasi kepada penulis.

Mudah-mudahan bantuan, motivasi, dorongan, kerja sama dan amal bakti yang diberikan kepada penulis mendapat balasan yang layak di sisi Allah swt. Dalam

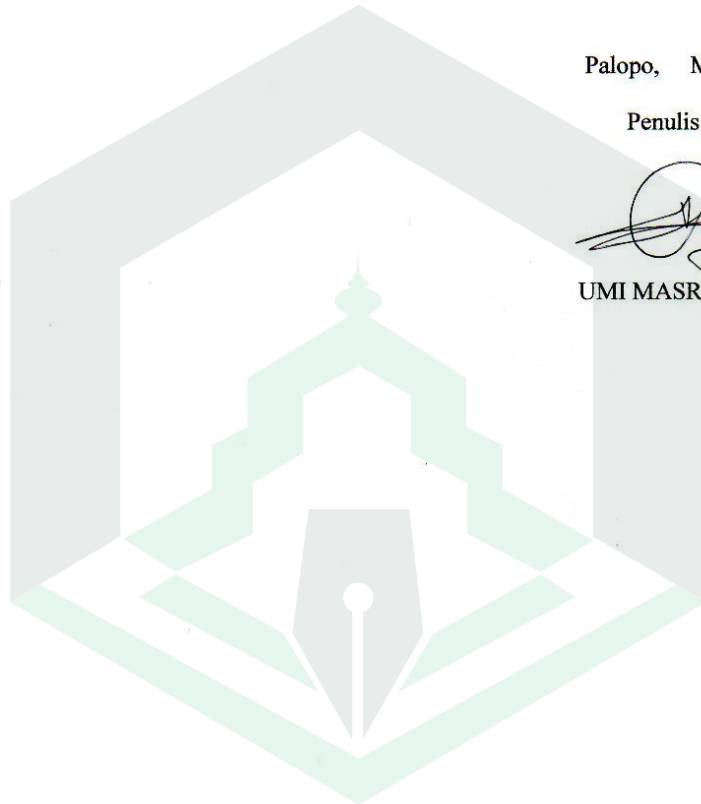
penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran dari berbagai pihak yang sifatnya membangun sangat diharapkan. Akhirnya penulis berharap, semoga skripsi ini bermanfaat dan semoga Allah swt. Menunun ke arah jalan yang benar dan lurus.

Palopo, Maret 2018

Penulis



UMI MASRUROH



ABSTRAK

Nama Penyusun : Umi Masruroh
NIM : 14.16.15.0092
Jurusan : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Penerapan Nilai-Nilai Islam Dalam Bank Berbasis Syariah dan Pengaruhnya terhadap Loyalitas Nasabah (*Studi Kasus Mahasiswa Perbankan Syariah Angkatan 2014*)

Penelitian dalam skripsi ini dilatar belakangi dengan banyaknya lembaga keuangan syariah yang bermunculan dan semakin banyaknya bank syariah yang melayani jasa keuangan sekaligus memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin beragam. Dengan banyaknya perbankan syariah saat ini, tak lepas dari tuduhan yang menyatakan bahwa perbankan syariah adalah bank konvensional yang hanya dibubuhi label syariah. Namun, dewasa ini bank syariah selalu berupaya menerapkan nilai-nilai Islam yang didasarkan pada prinsip syariah. Melihat upaya bank syariah, apakah nantinya nilai-nilai Islam mempengaruhi keloyalitasan nasabah, karena loyalitas nasabah adalah sumber keuntungan suatu perusahaan khususnya perbankan syariah.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Sampelnya diambil secara *purposive sampling*. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dari penyebaran angket. Angket digunakan untuk memperoleh data tentang nilai-nilai Islam yaitu keadilan, kesederajatan dan kejujuran. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, uji regresi berganda, dan uji hipotesis dengan bantuan program spss 15.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh antara nilai-nilai Islam seperti keadilan, kesederajatan dan kejujuran terhadap loyalitas nasabah baik secara parsial maupun bersama-sama. Artinya meskipun Bank berbasis Syariah penerapan nilai-nilai Islam bukanlah merupakan faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah menabung di bank syariah namun ada beberapa faktor lain yang lebih mempengaruhi loyalitas nasabah yang tidak diteliti oleh peneliti.

Implikasi penelitian ini adalah Bank Syariah harus mampu menonjolkan nilai-nilai Islam dalam segala bentuk aktivitasnya, sehingga dapat meningkatkan kepercayaan nasabahnya. Kepercayaan merupakan salah satu faktor penting untuk menjaga hubungan jangka panjang antara bank syariah dengan nasabahnya.

Kata kunci : Nilai-nilai Islam, Keadilan, Kesederajatan, Kejujuran dan Loyalitas Nasabah.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Penerapan nilai-nilai Islam pada bank syariah secara baik dan benar kurang maksimal dalam mempengaruhi keputusan masyarakat untuk menjadi nasabah bank syariah dan tingkat loyalitas nasabah bank syariah. Hal itu disebabkan karena banyaknya lembaga keuangan syariah yang bermunculan dan semakin banyaknya bank syariah yang melayani jasa keuangan sekaligus memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin beragam. Banyaknya perbankan syariah saat ini, tak lepas dari tuduhan yang menyatakan bahwa perbankan syariah adalah bank konvensional yang hanya dibubuhi label syariah. Namun, dewasa ini bank syariah selalu berupaya menerapkan nilai-nilai Islam yang didasarkan pada prinsip syariah. Melihat upaya bank syariah, apakah nantinya nilai-nilai Islam mempengaruhi kelayakan nasabah, karena loyalitas nasabah adalah sumber keuntungan suatu perusahaan khususnya perbankan syariah¹.

Aktivitas ekonomi tidak boleh dilepaskan dari keimanan kepada Allah SWT bahkan menjadi *built in control* bagi pelaku ekonomi. Dari sinilah kemudian perbankan syariah dibangun dan dirancang untuk meningkatkan derajat kehidupan

¹ Sari Sonya Ika Nurika *Skripsi* “Adapun Pengaruh Atribut dan Penerapan Nilai Islam Terhadap Loyalitas Nasabah BNI Syariah KCP Tulungagung”. (Tulungagung : 2014).

manusia. Perbankan syariah diharapkan menjadsi alternatif bahkan solusi yang menentukan bagi perkembangan ekonomi nasional khususnya umat Islam².

Setiap aktivitas perbankan yang dijalankan oleh bank syariah yang ada di Indonesia harus selalu berada pada jalur prinsip-prinsip syariah. Prinsip-prinsip (asas-asas) syariah adalah berdasarkan sumber-sumber hukum Islam. Sumber hukum Islam tersebut terdiri dari sumber hukum primer yaitu, Al-Qur'an dan Al-Hadits dan sumber hukum sekunder yaitu, ijma' (konsensus para ulama), qiyas (penalaran/reasoning secara analogis) dan ijtihad (penalaran hukum secara mandiri)³.

Kebutuhan masyarakat terhadap perbankan syariah menjadi salah satu tolak ukur bagi pengembangan syariah kedepannya. Masyarakat menginginkan perbankan yang ada tidak hanya berlabel syariah saja. Namun masyarakat mengharapkan penerapan nilai-nilai Islam secara utuh dalam setiap aktivitas perbankan syariah. Dalam temuan dilapangan menunjukkan bahwa tingkat penerimaan masyarakat terhadap kehadiran bank syariah sebetulnya sangat menggembirakan, misalnya saja, dari 3817 nasabah 90% (3226 nasabah) menyatakan menerima bank syariah, sisanya 10% (591) menolak sistem ini, demikian juga penolakan terhadap sistem bunga mencapai 65% karena bertentangan dengan agama⁴. Berbagai penelitian telah

²Muh Indra Bangsawan, *eksistensi ekonomi Islam (study syariah di Indonesia)*. Surakarta : 2017.

³ Thariq Ashraf, *Sharia-complaint Investing: Concept and Opportunities*, <http://www.csri.orgn z/document/tashraf>, diakses tanggal 23 juli 2017.

⁴ Ali Hasan, "*Marketing Bank Syariah (cara jitu meningkatkan Pasar Bank Syariah)*" (Ghalia Indonesia : 2010), h. 99.

dilakukan berkaitan dengan minat masyarakat untuk menggunakan jasa perbankan syariah.

Salah satunya penelitian yang dilakukan oleh Rahma yulianti dengan judul “*Pengaruh Minat Masyarakat Aceh terhadap Keputusan Memilih Produk Bank Syariah di Kota Banda Aceh*” dari hasil penelitian menunjukkan bahwa motif religiutas berpengaruh positif terhadap variabel pertimbangan nasabah dalam memutuskan memilih produk bank syariah. Semakin baik dalam implementasi syariah maka nasabah akan semakin mempertimbangkan memilih produk bank syariah. Sedangkan dengan kualitas layanan berpengaruh positif terhadap variabel pertimbangan nasabah dalam memutuskan memilih bank syariah. Semakin baik kualitas layanan yang ditawarkan, maka nasabah cenderung untuk memilih produk bank syariah⁵. Jadi dari penelitian yang di lakukan oleh Rahma Yulianti dapat di tarik kesimpulan ada 2 faktor yang mempengaruhi masyarakat memilih bank syariah yaitu religiutas dan kualitas layanan.

Usaha untuk memperoleh nasabah yang loyal tidak dapat dilakukan sekaligus, namun melalui beberapa tahapan mulai dari mencari nasabah potensial sampai memperoleh partners. Loyalitas nasabah merupakan ukuran kedekatan nasabah pada perusahaan, termasuk kemungkinan memperbaharui kontrak merek di masa yang akan datang, berapa kemungkinan nasabah mengubah dukungannya terhadap kontrak kerja sama dengan perusahaan pembiayaan, berapa kemungkinan keinginan nasabah

⁵ Rahma yulianti , jurnal “Pengaruh Minat Masyarakat Aceh terhadap Keputusan Memilih Produk Bank Syariah di Kota Banda Aceh”. (Universitas Serambi Mekkah : 2015)

untuk meningkatkan citra positif suatu perusahaan. Jika perusahaan tidak dapat memuaskan nasabah maka nasabah akan bereaksi dengan cara *exit* (nasabah menyatakan berhenti menjadi nasabah)⁶.

Salah satu aspek yang tidak kalah penting untuk menjaga agar nasabah tetap loyal adalah kepercayaan. Pernyataan tersebut diperkuat dengan pendapat para ahli yang menyatakan bahwa kepercayaan merupakan salah satu unsur penting loyalitas nasabah, kepercayaan sebagai dasar penting untuk membangun dan memelihara hubungan jangka panjang. Kepercayaan merupakan modal penting dalam meningkatkan loyalitas nasabah terutama dalam menjaga hubungan jangka panjang, sehingga kepercayaan menjadi peran penting dalam keberlangsungan perusahaan untuk waktu yang akan datang⁷.

Perbankan syariah harus mampu menerapkan nilai-nilai ke-Islaman di dalam prosedur dan mekanisme kerjanya. Sehingga perbankan syariah dapat senantiasa berada dalam koridor nilai-nilai Islam guna mencapai pengembangan ke arah yang lebih baik lagi. Penerapan nilai-nilai Islam pada bank syariah secara baik dan benar tentu saja akan mempengaruhi keputusan masyarakat untuk menjadi nasabah bank syariah. Penerapan nilai-nilai Islam perlu menjadi perhatian penting bagi setiap bank syariah. Dengan penerapan nilai-nilai Islam, akan meningkatkan kepercayaan masyarakat untuk menempatkan dananya ataupun menggunakan pembiayaan dari

⁶ Ratih Hurriyati, *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, (Bandung: Alfabeta, 2005), h. 127

⁷ Ikatan Bankir Indonesia (IBI), *Strategi Bisnis Bank Syariah*, Jakarta Pusat, PT Gramedia Pustaka Utama, 2015, h. 110

perbankan syariah. Semakin banyak masyarakat menempatkan dananya atau menggunakan pembiayaan dari bank syariah, itu menunjukkan masyarakat telah menjadi nasabah yang loyal pada bank syariah⁸.

Berdasarkan latar belakang dan penelitian terdahulu di atas, maka peneliti ini mencoba mengkaji kembali mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah tetapi lebih terfokus pada variabel yaitu nilai-nilai Islam yang terdiri atas keadilan, kesederajatan dan kejujuran sebagai salah satu faktor yang dapat mempengaruhi loyalitas nasabah dan penelitian ini menggunakan mahasiswa perbankan syariah sebagai responden.

Penelitian mengambil responden mahasiswa perbankan syariah karena mahasiswa ini mempunyai pengetahuan yang kompeten tentang perbankan syariah, selain itu mereka juga memiliki pengetahuan agama yang cukup luas karena sudah hampir 4 tahun duduk di bangku kuliah. Mengapa harus angkatan 2014? Karena, tidak menutup kemungkinan mereka yang telah menyelesaikan perkuliahannya nantinya akan menjadi salah satu praktisi bank syariah. Oleh karena itu mahasiswa ini nantinya di harapkan menjadi praktisi bank syariah yang mampu meyakinkan nasabah bahwa bank syariah bukan hanya berlabel syariah saja tapi didalam bank syariah ada nilai-nilai Islam yang diterapkan dan mampu memenuhi kebutuhan sumber

⁸<http://download.portalgaruda.org/article.php?article=406342&val+5882&tittle=pengaruh%20kepercayaan%20dan%20kepuasan%20terhadap%20loyalitas%20Nasabah%20perbankan%20Syariah>, diakses pada tanggal 13 Juli 2017

daya manusia untuk mengimbangi perkembangan bank syariah, sehingga bank syariah dapat hidup dan berkembang lebih pesat lagi.

Oleh karena itu penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Penerapan Nilai-Nilai Islam pada Bank Berbasis Syariah dan Pengaruhnya Terhadap Loyalias Nasabah (Studi Kasus Mahasiswa/i Perbankan Syariah Angkatan 2014)”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, peneliti mengambil rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh nilai-nilai keadilan dalam bank syariah terhadap loyalitas nasabah ?
2. Bagaimana penengaruh nilai-nilai kesederajatan dalam bank syariah terhadap loyalitas nasabah ?
3. Bagaimana pengaruh nilai-nilai kejujuran dalam bank syariah terhadap loyalitas nasabah ?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan diadakannya penelitian ini adalah

1. Untuk mengetahui apakah penerapan nilai-nilai Islam Al-‘Adalah (keadilan) berpengaruh terhadap loyalitas nasabah.

2. Untuk mengetahui apakah penerapan nilai-nilai Islam Al-musawah (kederajatan) berpengaruh terhadap loyalitas nasabah.
3. Untuk mengetahui apakah penerapan nilai-nilai Islam As-Shidq (kejujuran) berpengaruh terhadap loyalitas nasabah.

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat baik secara teoritis maupun secara praktis adapun manfaat dari hasil penelitian ini adalah :

1. Secara Teoritis

Penelitian ini berguna untuk menambah dan memperluas ilmu pengetahuan, khususnya mengenai pengaruh nilai-nilai Islam terhadap loyalitas nasabah.

2. Secara Praktis

- a. Bagi Bank Syariah

Sebagai sumbangan saran, pemikiran, informasi dan pengambilan kebijakan untuk merencanakan strategi di dalam menarik dan mempertahankan para nasabah sehingga nasabah akan tetap loyal.

- b. Bagi peneliti selanjutnya

Hasil penelitian diharapkan dapat digunakan sebagai bahan perbandingan untuk menambah pengetahuan khususnya bagi pihak-pihak yang tertarik pada masalah yang dibahas untuk diteliti lebih lanjut. Dan untuk melatih kemampuan yang dimiliki peneliti dengan menerapkan dan membandingkan

teori yang telah didapat di bangku kuliah dengan kenyataan yang ada di lapangan.

E. Defenisi Operasional Variabel

Definisi operasional memuat penjelasan tentang pengertian istilah-istilah kunci yang terdapat pada sebuah penelitian. Definisi operasional dimaksudkan untuk menghindari kesalah pahaman dan kekeliruan pengertian dalam penelitian ini, maka diberikan definisi dan batasan operasional sebagai berikut:

NO	VARIABEL	DEFINISI	INDIKATOR
1	Keadilan (X_1)	keadilan (<i>al-adalah</i>), Islam menganggap umat manusia sebagai suatu keluarga . karenanya, semua anggota keluarga ini mempunyai derajat yang sama di hadapan Allah. Hukum Allah tidak membedakan yang kaya dan yang miskin, demikian juga tidak membedakan yang hitam dan putih. Nilai keadilan sebagai variabel independen (X_1).	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kedua belah pihak memperoleh haknya 2. Mematuhi perjanjian awal 3. Masalah diselesaikan dengan musyawarah 4. Kerugian dan keuntungan ditanggung kedua belah pihak
2	Kesederajatan (X_2)	Kesederajatan (<i>Al-Musawah</i>) merupakan asas yang mengatur bahwa para pihak mempunyai kedudukan yang sama (<i>bargaining position</i>) dalam menentukan <i>term and</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Semua sama didadapan Allah 2. Tidak ada batasan

		<i>condition</i> dari suatu akad atau perjanjian. Nilai kesederajatan sebagai variabel independen (X_2)	
3	Kejujuran (X_3)	kejujuran (<i>As-Shidq</i>) merupakan asas yang mengatur bahwa dalam perjanjian/akad setiap pihak harus berlaku jujur dan benar. Nilai kejujuran sebagai variabel independen (X_3)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mempunyai kemauan dan itikad baik 2. Transparan
4	Loyalitas (Y)	Loyalitas Nasabah adalah komitmen pelanggan bertahan secara mendalam untuk berlangganan kembali atau melakukan pembelian ulang produk/jasa terpilih secara konsisten dimasa yang akan datang, meskipun pengaruh situasi dan usaha-usaha pemasaran mempunyai potensi untuk menyebabkan perubahan perilaku . Loyalitas nasabah digunakan sebagai variabel dependen (Y).	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menunjukkan kekebalan terhadap tarikan dari pesaing 2. Menyebarkan informasi positif kepada pihak lain 3. Kesiediaan untuk menggunakan jasa secara berulang

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu yang Relevan

Beberapa penelitian dan pembahasan terdahulu yang telah ditelusuri oleh penulis, ternyata tidak ditemukan apa yang dibahas dan diteliti oleh penulis. Akan tetapi dari beberapa penelitian terdahulu penulis menemukan hal-hal yang ada kaitannya tentang penerapan nilai-nilai Islam pada bank syariah dan pengaruhnya terhadap loyalitas nasabah dengan objek penelitian yang berbeda, yaitu :

Verry Cahyono tahun 2017 dengan judul skripsi "*Penerapan nilai-nilai Islam terhadap loyalitas nasabah (studi kasus di baitul maal wa tamwil sahara kauman tulung agung*" dalam penelitian ini nilai-nilai Islam yang dimaksud adalah keadilan, kesederajatan, kepercayaan dan ketentraman. Hasil menunjukkan adanya pengaruh nilai-nilai Islam terhadap loyalitas nasabah¹. Perbedaannya penelitian ini mempunyai empat nilai-nilai Islam yaitu keadilan, kesederajatan, kepercayaan dan ketentraman sedangkan akan yang diteliti hanya tiga. Variabel independent yaitu keadilan, kesederajatandan kejujuran.

Yuliana Normawati pada tahun 2013, judul skripsi "*faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah bank syariah mandiri*" hasil penelitian menunjukkan religiusitas, bagi hasil, produk, kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah berpengaruh signifikan secara bersama sama terhadap loyalitas nasabah.

¹ Verry Cahyono, *Skripsi* "Penerapan nilai-nilai Islam terhadap loyalitas nasabah (studi kasus di baitul maal wa tamwil sahara kauman tulung agung". (jurusan perbankan syariah IAIN Tulungagung : 2017)

Angka Adjusted R square sebesar 0,648 menunjukkan bahwa 64,8 persen variasi loyalitas pelanggan bisa dijelaskan oleh kelima variabel independen yang digunakan dalam persamaan regresi. Sedangkan sisanya sebesar 35,2 persen dijelaskan oleh variabel lain di luar kelima variabel yang digunakan dalam penelitian ini². Perbedaan : Penelitian membahas apa saja yang menjadi faktor – faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah sedangkan penelitian yang akan dilakukan terfokus pada pengaruh nilai-nilai Islam terhadap loyalitas nasabah..

Nirma Kurriwati, Jurnal “*Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Kepuasan Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Konsumen*”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh terhadap loyalitas konsumen. Perbedaannya dalam penelitian ini membahas bagaimana kualitas produk dapat berpengaruh terhadap loyalitas nasabah tidak membahas tentang nilai-nilai Islam sedangkan penelitian yang akan dilakukan lebih focus pada nilai-nilai Islam³.

Danar Rahayu dan Alvi Farwati Alwi, Jurnal “*Analisis Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Pekan Baru*”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan sangat berpengaruh terhadap loyalitas nasabah⁴. Perbedaannya dalam penelitian ini membahas bagaimana kualitas layanan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah

² Yuliana Normawati, *Skripsi* “faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah bank syariah mandiri”. (jurusan ekonomi Islam UIN Sunan kalijaga Yogyakarta : 2013)

³ Nirma Kurriwati, Jurnal “*Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Kepuasan Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Konsumen*” (Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Trunojoyo)

⁴ Danar Rahayu dan Alvi Farwati Alwi, Jurnal “*Analisis Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Pekan Baru*”. (Jurusan Manajemen Ilmu Ekonomi Universitas Riau)

tidak membahas tentang nilai-nilai Islam sedangkan penelitian yang akan dilakukan lebih focus bagaimana nilai-nilai Islam dapat berpengaruh terhadap loyalitas nasabah.

Destika Primasari tahun 2016 “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Tabungan Ib Hasanah Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BNI Syariah Kcp Ungaran*”. Dalam penelitian ini juga kualitas layanan dan tabungan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah⁵. Perbedaanya, dalam penelitian ini membahas tentang kualitas pelayanan dan kualitas produk tidak membahas tentang nilai-nilai Islam namun tetap membahas loyalitas nasabah sedangkan penelitian yang akan dilakukan akan membahas lebih focus nilai-nilai Islam dan pengaruhnya terhadap loyalitas nasabah.

B. Kajian Pustaka

1. Nilai-nilai Islam dalam Perbankan Syariah

a. Pengertian Nilai-nilai Islam

Islam sebagai agama, memuat ajaran yang bersifat universal dan komperatif. Universal artinya bersifat umum, dan komprehensif artinya mencakup seluruh bidang kehidupan manusia. Maka tidak ada satu aspek kehidupan manusia yang terlepas dari ajaran islam, termasuk aspek ekonomi yang di dalamnya terdapat aspek perhubungan aspek perbankan.

Satu perkembangan lain perbankan syariah di Indonesia pasca reformasi adalah diperkenankannya konversi cabang bank umum

⁵ Destika Primasari, *Skripsi* “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Tabungan Ib Hasanah Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BNI Syariah Kcp Ungaran”. (Jurusan Perbankan Syariah IAIN Salatiga : 2016)

konvensional menjadi cabang syariah. Islam mendorong masyarakat kearah usaha nyata dan produktif. Islam mendorong masyarakat untuk melakukan investasi dan melarang menggunakan uang. Hal yang paling menonjol yang membedakan antara bank konvensional dengan bank syariah adalah adanya bunga, bagi hasil, dan keberadaan DSN dan DPS⁶.

Fungsi utama Dewan Syariah Nasional (DSN) adalah mengawasi produk-produk lembaga keuangan syariah agar sesuai dengan syariah islam. DSN dapat memberi teguran kepada lembaga keuangan syariah jika lembaga yang bersangkutan menyimpan dari garis panduan yang telah ditetapkan⁷.

Peran utama para ulama dalam Dewan Pengawas Syariah adalah mengawasi jalannya operasional bank sehari-hari agar selalu sesuai dengan ketentuan-ketentuan syariah. Tugas lain dari DPS adalah meneliti dan membuat rekomendasi produk baru dari bank yang diawasinya. Dengan demikian DPS bertindak sebagai penyarin pertama sebelum suatu produk diteliti kembali dan Fatwakan oleh Dewan Syariah Nasional. Menurut UU No. 10 Tahun 1998 tentang perubahan UU No. 7 tahun 1992 tentang perbankan, disebut bahwa Bank syariah adalah Bank Umum yang melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.

Muhammad Abdul Manan berpendapat bahwa, *Islamic economic a social sciens with studies the econimic problems of a people imbued with the*

⁶ Sari dan Sonya Ika Nurita, Skripsi “*Pengaruh Atribut Produk dan Penerapan Nilai Islam Terhadap Loyalitas Nasabah*”, (Jurusan Perbankan Syariah : Tulung Agung, 2011).

⁷ Muhammad Syafi’i Antonio, *Bank Syariah dari Teori ke Praktik*, (Jakarta: Gema Insani, 2001), h. 32

value islami (ilmu pengetahuan sosial ia mempelajari masalah-masalah ekonomi rakyat yang di ilhami oleh nilai-nilai islami). Penerapan sistem ekonomi Islam dalam suatu negara bertujuan untuk membumikan syariat Islam dalam sistem ekonomi dalam suatu negara secara *kaffah*. Penerapan sistem ekonomi Islam juga bertujuan untuk menghidupkan nilai-nilai Islam dalam seluruh kegiatan ekonomi dalam menyelamatkan moral ummat dari paham materialisme hedonisme.

Nilai merupakan kualitas dari sesuatu yang membuat sesuatu itu disukai, diinginkan, dimanfaatkan, berguna atau dapat mejadi objek kepentingan. Nilai juga merupakan apa yang dihargai, dinilai tinggi atau dihargai sebagai suatu kebaikan. Misalnya, dalam konteks keagamaan, nilai merupakan konsep mengenai penghargaan tinggi yang diberikan oleh warga masyarakat kepada beberapa masalah pokok dikehidupan keagamaan yang bersifat suci sehingga menjadi pedoman tingkah laku masyarakat bersangkutan. Nilai-nilai islam merupakan kumpulan dari prinsip-prinsip hidup, ajaran-ajaran tentang manusia seharusnya menjalankan kehidupannya didunia ini.

Uraian di atas dapat disimpulkan bahwa, nilai-nilai islam adalah sifat-sifat (hal-hal) dari ajaran islam yang penting atau berguna bagi kemanusiaan. Nilai-nilai islam bukan hanya mengatur hubungan dengan Allah, tapi juga hubungan antara manusia dengan manusia lainnya serta hubungan manusia dengan alam.

b. Pembagian Nilai-nilai Islam

Umat Islam dalam kehidupan modern ini menghadapi tantangan yang cukup berat. Di suatu sisi, ummat Islam harus mampu mengikuti perkembangan global dibidang ekonomi, ilmu pengetahuan dan teknologi. Sementara disisi lain, ummat Islam harus berpegang teguh pada ketentuan yang ada dalam syariah. Ummat Islam harus mampu bertahan di era globalisasi dengan tetap berpedoman pada nilai-nilai Islam syariah.

Ema Salma dalam penelitiannya yang berjudul “*Nilai-nilai Islam dalam Bank Berbasis Syariah*” dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen nilai-nilai Islam dilaksanakan berdasarkan arahan dari Dewan Pengawas Syariah dengan berdasar pada fungsi-fungsi manajemen (POAC), yaitu; Planning (Perencanaan), Organizing (Pengorganisasian), Actuating (Pelaksanaan), dan Controlling (Pengawasan). Dan nilai-nilai Islam yang terdapat pada Bank Syariah Cabang Kota Makassar terbagi atas 3 (tiga) yaitu; (1) Keadilan merupakan suatu tindakan atau keputusan yang diambil berdasarkan kebenaran. (2) Kesederajatan merupakan suatu kondisi dimana dalam perbedaan dan keragaman yang ada memiliki satu kedudukan yang sama dan satu tingkat. (3) Kejujuran yang merupakan sebuah kunci dan menjadi sebuah komitmen bagi Bank Syariah dalam mengelola usahanya⁸.

Al-a’dalah (keadilan) dalam KBBI memiliki arti : sama berat, tidak berat sebelah dan tidak memihak⁹. Ada 3 prinsip pokok keadilan

⁸ Ema Salma “ *Nilai-nilai Islam pada Bank berbasis Syariah Studi Kasus BNI Syariah Makassar*”. (Jurusan Manajemen dakwah : UIN Makassar : 2016)

⁹ KBBI, kbbi.kemdikbud.go.id/entri/Adil.

menurut Adam Smith, yaitu: 1. Prinsip *No Harm* yaitu prinsip tidak merugikan orang lain 2. *Prinsip No intervention* yaitu prinsip tidak ikut campur tangan, 3. Prinsip pertukaran yang adil¹⁰. Keadilan merupakan asas atau nilai-nilai yang mengatur bahwa dalam suatu perjanjian/akad menuntut setiap pihak harus melakukan yang benar dalam mengungkapkan kehendak, keadaan dan memenuhi semua kewajibannya. Perjanjian harus senantiasa mendatangkan keuntungan yang adil dan seimbang serta tidak boleh mendatangkan kerugian bagi salah satu pihak. Dalam sisi ekonomi, keadilan dapat juga dipahami sebagai konsep persaudaraan dan perlakuan yang sama bagi setiap individu dalam masyarakat dan dihadapan hukum harus diimbangi dengan keadilan ekonomi¹¹.

Dasar hukum asas atau nilai-nilai Islam *al-adaalah* (keadilan) tertuang dalam ketentuan QS Ar-rahman : 9¹²,



Terjemahnya:

“ Dan Tegakkanlah timbangan itu dengan adil dan janganlah kamu mengurangi neraca itu”.

Ketentuan QS AR-Rahman: 9 tersebut menunjukkan bahwa, nilai keadilan sangat penting dalam ajaran Islam terutama dalam kehidupan


¹⁰ <http://hadasiti.blogspot.co.id/2012/11/teori-keadilan-menurut-para-ahli.html?m=1>

¹¹ Ahmad Ihfam Sholihin, *Buku Pintar Ekonomi Syariah*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2010). h. 396

¹² Departemen agama RI, *AL-QURAN dan Terjemahnya* (Bandung: CV Penerbit Diponegoro, 2009).

hukum, sosial, politik dan ekonomi. Hanya keadilan yang dapat melindungi keseimbangan antara batasan-batasan yang ditetapkan dalam sistem Islam. Keadilan mempunyai makna yang dalam dan urgen dalam Islam serta menganut seluruh aspek kehidupan. Keadilan merupakan dasar sekaligus tujuan utama semua tindakan manusia dalam kehidupan.

Al-musawah (kesederajatan) dalam KBBI memiliki arti sejajar (sama tinggi dan sebagainya), sama tingkatnya (kedudukan dan sebagainya) dan sepadan¹³. Kesederajatan merupakan asas atau nilai-nilai yang mengatur bahwa para pihak mempunyai kedudukan yang sama (*bargaining position*) sehingga dalam menentukan *term and condition* dari suatu akad/perjanjian setiap pihak mempunyai kesetaraan atau kedudukan yang seimbang. Dasar hukum atau nilai-nilai Islam *al-musawah* (persamaan atau kesetaraan) tertuang dalam ketentuan QS. Hujurat: 13¹⁴,



Terjemahnya :

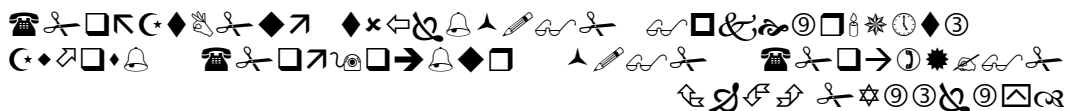
“Hai manusia, Sesungguhnya kami menciptakan kamu dari seorang laki-laki dan seorang perempuan dan menjadikan kamu berbangsa - bangsa dan bersuku-suku supaya kamu saling kenal-mengenal. Sesungguhnya orang yang paling mulia diantara kamu disisi Allah ialah orang yang paling taqwa diantara kamu. Sesungguhnya Allah Maha mengetahui lagi Maha Mengenal”.

¹³ KBBI, kbbi.kemdikbud.go.id/entri/Adil.

¹⁴ Departemen agama RI, AL-QURAN dan Terjemahnya (Bandung: CV Penerbit Diponegoro, 2009.).

Ketentuan QS. Al-hujurat: 13 tersebut, Islam menunjukkan bahwa semua orang mempunyai kedudukan yang sama di depan hukum (*equity before the law*), sedangkan yang membedakan kedudukan antara orang yang satu dengan orang yang lain di sisi Allah SWT adalah derajat ketakwaannya.

As-shidq (kejujuran) dalam KBBI memiliki arti tidak berbohong (berkata apa adanya), tidak curang tulus dan ikhlas¹⁵. Menurut sumani dan hariyanto jujur adalah menyatakan apa adanya, terbuka, konsisten antara yang dikatakan dan dilakukan, berani karena benar, dapat dipercaya dan tidak curang¹⁶. Kejujuran merupakan asas atau nilai-nilai yang mengatur bahwa dalam perjanjian atau akad setiap pihak harus berlaku jujur dan benar. Di dalam Islam, setiap orang dilarang melakukan kebohongan dan penipuan, karena dengan adanya kebohongan atau penipuan sangat berpengaruh dalam keabsahan perjanjian atau akad. Perjanjian yang didalamnya mengandung unsur kebohongan atau penipuan, memberikan hak kepada pihak lain untuk menghentikan proses pelaksanaan perjanjian tersebut. Dasar hukum mengenai asas atau nilai-nilai Islam as-shidq (kejujuran) terdapat dalam QS Al-Ahzab : 70.



¹⁵ KBBI, kbbi.kemdikbud.go.id/entri/Adil.

¹⁶ Noviana Ayu Puspitasari. *Skripsi* “implementasi pembiasaan sikap jujur melalui kantin kejujuran pada tiga sekolah dasar di wilayah Purwokerto. (Jurusan PGSD, Universitas Muhammadiyah Purwokerto : 2014)

Terjemahnya :

“Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kamu kepada Allah dan Katakanlah perkataan yang benar”¹⁷.

Ketentuan QS. Al-ahzab: 70 tersebut, menegaskan bahwa setiap muslim wajib berkata-kata yang benar, terlebih lagi dalam hal melakukan perjanjian dengan pihak lain. Sehingga faktor kepercayaan (*truth*) menjadi sesuatu yang sensial demi terlaksananya suatu perjanjian atau akad. Jadi, nilai-nilai as-shidq (kejujuran) harus menjadi visi kehidupan seorang muslim dari nilai-nilai as-shidq (kejujuran) ini akan memunculkan efektivitas dan efisiensi kerja seorang.

c. Penerapan Nilai-Nilai Islam Dalam Perbankan syariah

Prinsip utama perbankan Islam adalah bahwa aktivitasnya dilaksanakan atas larangan riba atau bunga dalam semua format transaksi, pelaksanaan bisnis dan aktivitas perdagangan atas dasar laba yang sah dan adil, memberi zakat (pajak atau sedekah), larangan monopoli, dan kooperasi demi pengembangan bisnis untuk kepentingan masyarakat secara halal¹⁸.

Penerapan nilai-nilai Islam dalam perbankan syariah dapat dilihat pada saat bank syariah melakukan transaksi keuangan dengan nasabahnya. Perbankan syariah sebagai lembaga intermediasi keuangan dengan kegiatan utamanya menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan

¹⁷ Departemen agama RI, *AL-QURAN dan Terjemahnya* (Bandung: CV Penerbit Diponegoro, 2009)

¹⁸ Ali Hasan, “*Marketing Bank Syariah (cara jitu meningkatkan Pasar Bank Syariah)*”. (*Ghalia Indonesia : 2010*). H.27

menyalurkan kembali dalam bentuk pembiayaan senantiasa mendasarkan pada perjanjian (kontrak). Hukum perjanjian Islam yang rukun dan syaratnya telah diatur dalam Al-Quran dan Hadits.

Menurut UU No. 10 Tahun 1998 tentang perubahan UU No. 7 tahun 1992 tentang Perbankan, disebutkan bahwa Bank Syari'ah adalah Bank Umum yang melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syari'ah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Dalam menjalankan aktivitasnya, Bank Syari'ah menganut prinsip-prinsip sebagai berikut¹⁹:

1. Prinsip keadilan

Dengan sistem operasional yang berdasarkan "*profit and loss sharing system*", bank Islam memiliki kekuatan tersendiri yang berbeda dengan sistem konvensional. Apabila terjadi kerugian pada proyek yang didanai, maka kekayaan pemegang modal akan disita menjadi hak milik pemodal (Bank). Sementara dalam Bank Islam kelayakan usaha atau proyek yang akan didanai itu menjadi jaminannya, sehingga keuntungan dan kerugian ditanggung bersama. Konsep syari'ah mengajarkan menyangga usaha secara bersama, baik dalam membagi keuntungan atau sebaliknya menanggung kerugian.

2. Prinsip Kesederajatan

Bank syariah menempatkan nasabah penyimpanan dana, nasabah pengguna dana, maupun Bank pada kedudukan yang sama dan sederajat. Hal

¹⁹ Sari Sonya Ika Nurika *Skripsi* "Adapun Pengaruh Atribut dan Penerapan Nilai Islam Terhadap Loyalitas Nasab BNI Syariah KCP Tulungagung". (Tulungagung : 2014).

ini tercermin dalam hak, kewajiban, risiko, dan keuntungan yang berimbang antara nasabah penyimpanan dana, nasabah pengguna dana, maupun Bank. Dengan sistem bagi hasil yang diterapkannya, bank syariah mensyaratkan adanya kemitraan nasabah harus *sharing the profit and the risk* secara bersama-sama.

3. Prinsip kejujuran

Kejujuran merupakan hal yang harus dilakukan oleh setiap manusia dalam berbagai segi kehidupan termasuk dalam bermuamalah, kejujuran menjadi bukti adanya komitmen akan pentingnya perkataan yang benar sehingga dapat dijadikan pegangan, hal mana akan memberikan mamfaat bagi para pihak yang melakukan akad (perikatan) dan juga bagi masyarakat dan lingkungannya²⁰.

Nilai ini memastikan bahwa pengelolaan bank syariah wajib dilakukan dengan moralitas yang menjunjung tinggi nilai kejujuran. Dengan demikian, kejujuran merupakan nilai moral yang mendasar untuk menggapai ridha Allah dalam praktek perbankan syariah.

2. Loyalitas Nasabah

Dunia perbankan menyadari betapa pentingnya memperoleh dan mempertahankan kepercayaan nasabah bagi keberhasilan bisnis bank. Perbankan berlomba-lomba menunjukkan sikap lebih menghargai nasabah dan mengembangkan pelayanan yang unggul. Kepuasan nasabah semakin di yakini

²⁰ Ema Salma “ Nilai-nilai Islam pada Bank berbasis Syariah Studi Kasus BNI Syariah Makassar”. (Jurusan Manajemen dakwah : UIN Makassar : 2016)

sebagai kunci sukses pemasaran jasa bank²¹. Nasabah yang loyal terhadap bank syariah karena mereka puas terhadap bank syariah tersebut.

a. Defenisi Loyalitas Nasabah

Konsumen adalah seseorang atau kelompok orang yang membeli suatu produk untuk dipakai sendiri dan tidak untuk dijual kembali. Konsumen juga dapat dipahami sebagai siapa saja yang berkepentingan dengan produk layanan yang ditawarkan oleh perusahaan. Sementara nasabah dapat didefinisikan sebagai orang atau badan hukum yang mempunyai rekening baik rekening simpanan ataupun pinjaman pada pihak bank²².

Menurut Oliver dalam buku Ratih Hurriyati mengungkapkan definisi loyalitas pelanggan sebagai berikut. Loyalitas adalah komitmen pelanggan bertahan secara mendalam untuk berlangganan kembali atau melakukan pembelian ulang produk /jasa terpilih secara konsisten dimasa yang akan datang, meskipun pengaruh situasi dan usaha-usaha pemasaran mempunyai potensi untuk menyebabkan perubahan perilaku²³.

Sedangkan menurut Griffin dalam buku Ratih Hurriyati menyatakan loyalitas nasabah lebih mengaju pada wujud perilaku dari unit-

²¹ Ali Hasan, "Marketing Bank Syariah (cara jitu meningkatkan Pasar Bank Syariah)". (Ghalia Indonesia : 2010). h.107

²² M. Nur Rianto Al-Arif, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah* (Bandung: Alfabeta, 2012), h.189

²³ Ratih Hurriyati, *Bauran Pemasaran dan loyalitas Konsumen*, (Bandung: Alfabeta, 2005), h. 129

unit pengambilan keputusan untuk melakukan pembelian secara terus menerus terhadap barang/jasa suatu perusahaan yang dipilih²⁴.

Loyalitas nasabah merupakan salah satu elemen kunci yang menentukan implementasi konsep pemasaran perbankan. Loyalitas nasabah sering dikaitkan dengan perilaku penggunaan kembali jasa perbankan. Loyalitas nasabah tidak terbentuk secara instan tetapi melalui beberapa tahapan proses. Oleh karena itu, perusahaan jasa perbankan harus jeli agar dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah yang berbeda-beda dari setiap tahap tersebut agar terbentuk loyalitas nasabah.

Dari beberapa uraian di atas dapat disimpulkan bahwa, loyalitas nasabah adalah komitmen nasabah untuk menggunakan kembali produk/jasa perbankan yang sama pada saat sekarang maupun masa datang. Keuntungan yang diperoleh perusahaan jika memiliki pelanggan yang loyal, menurut Griffin yang diterjemahkan oleh Nirwana sebagai berikut:

1. Dapat mengurangi biaya pemasaran (karena biaya untuk menarik nasabah yang baru lebih mahal)
2. Dapat mengurangi biaya transaksi (seperti biaya negosiasi kontrak, pemrosesan pesanan dll)
3. Dapat mengurangi biaya *turn over* pelanggan (karena pergantian pelanggan yang lebih sedikit)
4. Dapat meningkatkan penjualan silang yang akan memperbesar pangsa pasar pelanggan.

²⁴ Ratih Hurriyati, *Bauran Pemasaran*, h. 129

5. Mendorong *word of mounth* yang lebih positif, dengan asumsi bahwa pelanggan yang loyal berarti mereka merasa puas.
6. Mengurangi biaya kegagalan (seperti biaya pergantian, dll).

b. Karakteristik Loyalitas Pelanggan²⁵

Pelanggan yang loyal merupakan asset penting bagi perusahaan, hal ini dapat dilihat dari karakteristik yang dimilikinya, sebagaimana diungkapkan Griffin, pelanggan yang loyal memiliki karakteristik sebagai berikut :

- a. Melakukan pembelian secara teratur
- b. Membeli diluar lini produk/jasa
- c. Merekomendasikan produk lain
- d. Menunjukkan kekebalan dari daya tarik produk sejenis dari pesaing

c. Tahapan Loyalitas Nasabah²⁶

Menjadi pelanggan yang loyal, seseorang harus melalui beberapa tahapan. Proses ini berlangsung lama, dengan penekanan dan perhatian yang berbeda untuk msing-masing tahap. Setiap tahap mempunyai kebutuhan yang berbeda. Dengan memperhatikan masing-masing tahap dan memenuhi kebutuhan dalam setiap tahap tersebut, perusahaan memiliki peluang yang lebih besar untuk mebuat calon pembeli menjadi pelanggan loyal dan

²⁵ Ratih Hurriyati, *Bauran Pemasaran dan loyalitas Konsumen*, (Bandung: Alfabeta, 2005), h. 130

²⁶ Jill Griffin, *Customer Loyalty Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*, (Jakarta: Erlangga, 2005), h. 35

akhirnya menjadi klien perusahaan. Griffen menjelaskan bahwa tingkatan loyalitas terbagi atas 7 tingkat seperti yang terungkap di bawah ini :

1. *Suspects*

Semua orang yang mungkin akan menjadi nasabah bank syariah. Kita menyebutnya sebagai *suspec* karena yakin bahwa mereka akan menjadi nasabah bank syariah, tapi belum tahu apapun tentang bank syariah mana yang akan dipilih dan produk/jasa apa saja yang ditawarkan.

3. *Prospects*

Orang yang memiliki kebutuhan produk atau jasa tertentu dan mempunyai kemampuan untuk membeli. Para *prospects* ini, meskipun mereka belum menjadi nasabah, mereka telah mengetahui keberadaan bank syariah dan produk/jasa yang ditawarkan. Karena seseorang telah merekomendasikan produk/jasa tersebut padanya.

4. *Disqualified Prospects*

Prospects yang telah mengetahui keberadaan produk/jasa bank syariah tertentu, tetapi tidak mempunyai kebutuhan akan produk/jasa bank syariah tersebut.

5. *First Time Customers*

Nasabah yang melakukan transaksi untuk pertama kalinya di bank syariah tertentu. Mereka masih menjadi nasabah baru.

6. *Repeat Customers*

Nasabah yang melakukan transaksi sebanyak 2 kali atau lebih pada bank syariah tertentu.

7. *Clients*

Client membeli semua produk/jasa yang mereka butuhkan pada satu bank syariah tertentu. Mereka melakukan transaksi secara teratur. Hubungan pihak bank dengan nasabah sudah kuat dan berlangsung lama, yang membuat mereka tidak terpengaruh oleh tarikan persaingan produk/jasa bank lain.

8. *Advocates*

Advocates adalah *client* yang mendorong teman-temannya agar menjadi nasabah bank syariah tersebut. Ia membicarakan tentang produk/jasa bank syariah tersebut dan membawa nasabah untuk bank syariah tersebut.

Sebuah perusahaan dikatakan bijaksana kalau mengukur kepuasan pelanggannya secara teratur, karena kunci untuk mempertahankan pelanggan adalah kepuasan.

d. Loyalitas dalam Prespektif Islam

Loyalitas dalam Islam disebut dengan *al-wala'*. Secara etimologi, *alwala'* memiliki beberapa makna antara lain mencintai, menolong, mengikuti, dan mendekat kepada sesuatu. Konsep loyalitas dalam Islam atau *al-wala'* adalah ketundukan mutlak kepada Allah SWT dalam wujud menjalankan syariah Islam sepenuhnya. Loyalitas pelanggan dalam Islam terjadi apabila aktivitas muamalah itu dapat memberi manfaat yang saling

menguntungkan kedua belah pihak, karena terpenuhinya kewajiban serta hak masing-masing melalui penerapan nilai-nilai Islam²⁷.

Islam mengajarkan kepada umatnya untuk saling tolong menolong dalam hal kebaikan antara satu dengan yang lainnya. Begitu juga dalam hal muamalah, setiap muslim harus qana'ah mengenai hal-hal yang sudah didapatkan dan tidak diperbolehkan menggunakan prinsip yang tidak sesuai dengan syariah, walaupun dengan alasan ingin mendapatkan harta lebih banyak dan untuk menghidupi keluarga.

Sebuah transaksi ekonomi pasti tak terlepas dari penjualan dan pembelian yang mana hal ini digambarkan dalam bentuk kepuasan pelanggan terhadap produk atau jasa yang diperoleh dari penjualan. Berkaitan dengan penyediaan layanan pelanggan, Islam juga telah mengatur bagaimana cara untuk menghasilkan layanan yang berkualitas bagi pelanggannya. Pencapaian kualitas layanan yang terbaik pada organisasi atau perusahaan memerlukan dasar bangunan manajemen Islam yang kokoh atau disebut juga dengan "Total Islam Quality (TIQ)", dimana dasar bangunan tersebut bersumber dari Al-Qur'an dan Hadist, dan dapat terbentuk jika ada instrumen-instrumen berikut, yaitu²⁸:

1. Harus didasari oleh kesabaran yang kuat.
2. Komitmen jangka panjang.

²⁷ Munawaroh, "Penerapan Nilai-Nilai Islam Pada Bank Syariah Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Pada Masyarakat Kota Medan). (UIN Medan : 2016)

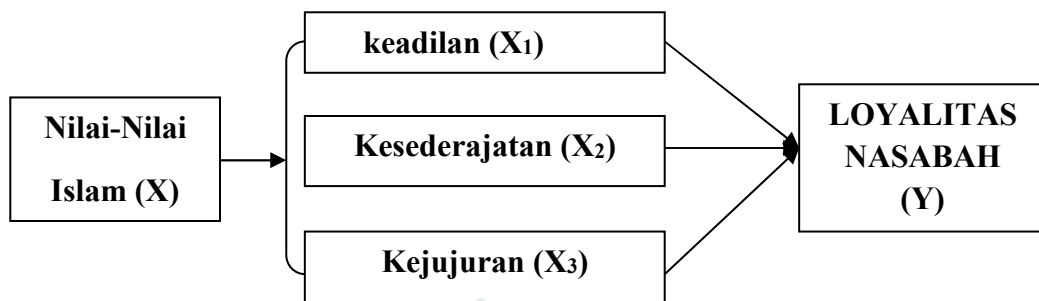
²⁸ Zulfritri, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Mega Syariah Cabang Jakarta, Jurnal Ilmu Ekonomi dan Sosial Universitas Mercu Buana, Jakarta, 2012, h. 206.

3. Perbaiki kualitas layanan terus menerus.
4. Kerjasama dan hormat/respect terhadap setiap orang.
5. Pendidikan dan latihan.

Bukti keimanan seseorang adalah adanya amal nyata dalam kehidupan sehari-hari oleh karena iman bukan sekadar pengakuan kosong belaka tanpa mampu memberikan pengaruh dalam kehidupan seorang muslim. Selain merespon seluruh amal Islami dan menyerapnya ke dalam ruang kehidupannya. Seorang Mukmin juga harus selalu loyal dan memberikan wala'-nya kepada Allah dan Rasul-Nya. Ia harus mencintai dan mengikuti apa-apa yang diperintahkan dan menjauhi seluruh perbuatan yang dilarang. Tidak hanya dalam hablumminallah, dalam muamalah pun manusia juga. Loyalitas dalam muamalah ini tidak hanya memperhatikan siapa saja yang memberi keuntungan bagi kita, akan tetapi harus memperhatikan perkara-perkara syariah yang telah dituntun oleh agama Islam.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa, loyalitas nasabah dalam perspektif Islam merupakan suatu komitmen untuk bertahan secara mendalam dengan melakukan pembelian ulang atau berlangganan kembali dengan produk atau jasa yang terpilih secara konsisten di masa yang akan datang, meskipun pengaruh situasi dan usaha-usaha pemasaran mempunyai potensi untuk menyebabkan perubahan perilaku sesuai dengan prinsip-prinsip syariah Islam.

C. Kerangka Pikir



Gambar 2.1 Kerangka Pikir Penelitian

Variabels bebas (X) nilai-nilai Islam terdiri atas keadilan (X₁), kesederajatan (X₂) dan kejujuran (X₃). Sedangkan variabel terikatnya (Y) adalah loyalitas nasabah. Analisa yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik regresi berganda dimana teknik tersebut menguji hipotesis yang menyatakan ada pengaruh secara parsial dan pengaruh yang dominan antara variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y).

D. Hipotesis

H₀ : Tidak terdapat pengaruh penerapan nilai-nilai Islam yang terdiri dari Keadilan (X₁), Kesederajatan (X₂), dan Kejujuran (X₃) terhadap loyalitas nasabah perbankan syariah

H₁: Terdapat pengaruh penerapan nilai-nilai Islam yang terdiri dari Keadilan (X₁), Kesederajatan (X₂), dan Kejujuran (X₃) terhadap loyalitas nasabah mahasiswa perbankan syariah angkatan 2014.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan jenis penelitian kuantitatif . alasan peneliti menggunakan metode kuantitatif untuk memperoleh pengaruh antar variabel bebas (*independent*) yang diteliti yaitu nilai-nilai Islam terdiri atas kedilan, kesederajatan dan kejujuran terhadap variabel terikat (*dependent*) yaitu loyalitas nasabah. Metode penelitian kuantitatif yang digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

B. Lokasi Penelitian

Dalam menentukan lokasi penelitian, peneliti memilih lokasi di Jalan Agatis, Kelurahan balandai. Alasan peneliti mengambil lokasi ini karena sampel yang digunakan dalam penelitian ini merupakan Mahasiswa Perbankan Syariah di IAIN Palopo .

C. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa perbankan syariah IAIN Palopo angkatan 2014 yang berjumlah 95 orang¹. Sampling adalah suatu

¹ Irsyam Syahputra, staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

teknik yang dilakukan oleh penulis di dalam mengambil atau menentukan sampel penelitian². Pada penelitian ini peneliti menggunakan teknik *purposive sample* (sampel bertujuan). *Teknik purposive sample* adalah pengambilan sampel secara sengaja sesuai dengan persyaratan sampel yang diperlukan³. Maksudnya peneliti menentukan sendiri sampel yang akan diambil karena ada pertimbangan tertentu. Jadi, sampel diambil tidak secara acak, tapi ditentukan sendiri oleh peneliti. Alasan mengambil *Teknik purposive sample* karena tidak semua populasi yang berjumlah 95 orang tersebut menjadi nasabah bank syariah. Jadi peneliti hanya mengambil mahasiswa perbankan syariah angkatan 2014 yang telah menjadi nasabah bank syariah sebanyak 38 mahasiswa.

Alasannya Penelitian mengambil responden mahasiswa perbankan syariah karena mahasiswa ini mempunyai pengetahuan yang kompeten tentang perbankan syariah, selain itu mereka juga memiliki pengetahuan agama yang cukup luas karena sudah hampir 4 tahun duduk di bangku kuliah. Mengapa harus angkatan 2014? Karena, tidak menutup kemungkinan mereka yang telah menyelesaikan perkuliahannya nantinya akan menjadi salah satu praktisi bank syariah. Oleh karena itu mahasiswa ini nantinya di harapkan menjadi praktisi bank syariah yang mampu meyakinkan nasabah bahwa bank syariah bukan hanya berlabel syariah saja tapi didalam bank syariah ada nilai-nilai Islam yang diterapkan dan mampu memenuhi kebutuhan sumber daya manusia untuk mengimbangi perkembangan bank syariah, sehingga bank syariah dapat hidup dan berkembang lebih pesat lagi.

² Statistika, <http://statistikaikip.blogspot.co.id/>, Akses tanggal 12 Agustus 2017

³ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (bandung:Alfabeta,2008), h.118

D. Sumber Data

1. Data primer, yaitu data yang langsung diperoleh dari objek atau responden. Data primer dalam penelitian ini akan diperoleh melalui angket (*questionare*) yang dibagikan kepada mahasiswa yang menabung di bank syariah. Data primer yang dimaksud adalah jawaban responden terhadap nilai-nilai Islam dan pengaruhnya terhadap loyalitas nasabah bank syariah dan hasil wawancara yang telah dilakukan.
2. Data sekunder, yaitu data-data yang diperoleh dokumen, arsip dan literatur-literatur lain yang berkaitan dengan pembahasan yang diteliti. Dan data ini dapat diperoleh dari jurnal, buku, skripsi maupun dari internet.

E. Variabel Penelitian.

Dalam penelitian ini ada 2 variabel yang akan diteliti, yaitu:

1. ***Variabel Independen*** (variabel bebas), variabel ini sering disebut sebagai variabel stimulus, prediktor, antecedent. Dalam bahasa Indonesia sering disebut variabel bebas. Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahan atau timbulnya variabel dependen (terikat)⁴. Adapun variabel yang mempengaruhi yaitu nilai-nilai Islam yang terdiri atas : keadilan, kesederajatan dan kejujuran.
2. ***Variabel dependen*** (variabel terikat), sering disebut sebagai output, kriteria, konsekuen. Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau

⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*, (bandung: 2013), h.64

yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas⁵. Adapun variabel dependennya yaitu loyalitas nasabah

F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang akan dilakukan oleh penulis melihat dari jumlah responden cukup besar yaitu dengan metode angket, wawancara dan dokumentasi.

1. Angket merupakan teknik pengumpulan data dimana partisipan/responden mengisi pertanyaan atau pernyataan kemudian setelah di isi dengan lengkap mengembalikan kepada pemiliknya⁶. Angket ini diberikan kepada responden yaitu Nasabah Bank Syariah (mahasiswa perbankan syariah angkatan 2014).
2. Wawancara merupakan teknik pengumpulan data dimana pewawancara (peneliti) mengajukan suatu pertanyaan kepada yang diwawancarai yakni Nasabah Bank Syariah (mahasiswa perbankan syariah angkatan 2014).
3. Dokumentasi merupakan metode pengumpulan data penelitian. Metode ini digunakan untuk mendapatkan dokumen dari pihak fakultas terkhusus perbankan syariah.

⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*, (bandung: 2013), h. 64

⁶ Sugiyono. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*, h.192

G. Pengolahan Data

1. Skala Pengukuran⁷

Skala pengukuran merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada di dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut bila digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif. Skala pengukuran yang digunakan ialah skala *likert*.

Skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial, dengan skala *Likert* maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel, kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. Untuk keperluan analisis kuantitatif, maka jawaban itu dapat diberi skor, misalnya:

- | | |
|---|---|
| 1) Setuju/Selalu/sangat positif diberi skor | 5 |
| 2) Setuju/sering/positif diberi skor | 4 |
| 3) Ragu-ragu/kadang-kadang/netral diberi skor | 3 |
| 4) Tidak setuju/hampir tidak pernah/negatif diberi skor | 2 |
| 5) Sangat tidak setuju/tidak pernah diberi skor | 1 |

Instrumen penelitian yang menggunakan skala likert dapat dibuat dalam bentuk *checklist* maupun ataupun pilihan ganda.

⁷ Sugiyono. "Metode Penelitian Kombinasi (*Mixed Methods*)". (Alfabeta, CV: Bandung, 2013). h. 135-136.

2. Uji Instrumen

Instrumen penelitian adalah alat atau fasilitas yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik dalam arti cermat, lengkap dan sistematis sehingga lebih mudah diolah⁸.

Titik tolak dari penyusunan adalah variabel-variabel penelitian yang ditetapkan untuk diteliti. Dari variabel-variabel tersebut diberi definisi operasionalnya, dan selanjutnya ditentukan indikator yang diukur. Dari indikator itu kemudian dijabarkan menjadi butir-butir pertanyaan atau pernyataan.

Untuk mempermudah penyusunan instrument penelitian, maka perlu digunakan “matrik pengembangan instrumen” atau “kisi-kisi instrumen”, yaitu sebagai berikut:

Tabel 3.1
Instrumen Penelitian

VARIABEL	INDIKATOR	ITEM
Keadilan (X₁)	1. Kedua belah pihak memperoleh haknya	Transaksi keuangan antara bank syariah dan nasabah menguntungkan kedua belah pihak.
	2. Mematuhi perjanjian awal	Jika salah satu pihak (bank syariah dan nasabah) melanggar isi perjanjian maka pihak lain dapat menuntut pengadilan untuk memaksa pihak yang ingkar mematuhi isi perjanjian
	3. Masalah diselesaikan dengan musyawarah	
	4. Kerugian dan keuntungan ditanggung kedua	Setiap masyarakat berhak mendapat pembiayaan di bank syariah setelah melalui prosedur yang berlaku.

⁸ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), h. 203

	belah pihak	<p>Perselisihan antara bank syariah dan nasabah dapat diselesaikan melalui Badan Arbitrase Syariah apabila tidak tercapai penyelesaian melalui musyawarah.</p> <p>Sistem bagi hasil yang dijalankan perbankan syariah telah sesuai dengan prinsip keadilan.</p>	
Kesederajatan (X₂)	<p>1. Semua sama didadapan Allah</p> <p>2. Tidak ada batasan</p>	<p>Akad dalam transaksi keuangan anantara bank syariah dan nasabah telah dibuat berdasarkan prinsip persamaan kedudukan di depan hukum</p> <p>Bank syariah telah memberikan pelayanan yang sama kepada setiap nasabahnya.</p> <p>Setiap nasabah berhak memperoleh informasi pembiayaan di bank syariah secara lengkap</p> <p>Bank syariah tidak membeda-bedakan masyarakat yang berhak mendapatkan pembiayaan</p> <p>Bank syariah tidak membatasi masyarakat yang mengajukan permohonan pembiayaan sepanjang memenuhi persyaratan dan ketentuan yang berbeda</p>	
		<p>Nasabah bank syariah yang mempunyai kemauan yang kuat dan mempunyai itikad baik untuk membayar utangnya dan tidak menunda-nunda pembayaran utang</p> <p>Bank syariah telah berlaku secara benar dan jujur dalam setiap transaksi keuangan dengan nasabah</p> <p>Nasabah yang memperoleh pembiayaan dri bank syariah telah melakukan pembiayaan sesuai dengan akad</p> <p>Setiap petugas bank syariah tidak menerima uang terimakasih dari nasabah yang pembiyaanny telah disetujui</p> <p>Nasabah yang telah memperoleh pembiayaan dari bank syariah telah melakukan pembayaran angsuran dan kewajiban bagi hasil dengan tepat waktu dan jujur</p>	
		<p>1. Mempunyai kemauan dan itikad baik</p> <p>2. Transparan</p>	<p>Nasabah yang puas terhadap pelayanan bank syariah akan memberikan rekomendasi untuk menggunakan jasa bank syariah yang sama.</p> <p>Nasabah yang loyal selalu menggunakan setiap produk perbankan syariah sesuai</p>
Loyalitas nasabah (Y)	<p>1. Menunjukkan kekebalan terhadap tarikan dari pesaing</p> <p>2. Menyebarkan informasi positif</p>	<p>Nasabah yang puas terhadap pelayanan bank syariah akan memberikan rekomendasi untuk menggunakan jasa bank syariah yang sama.</p> <p>Nasabah yang loyal selalu menggunakan setiap produk perbankan syariah sesuai</p>	

	3. Kesiapan untuk menggunakan jasa secara berulang kepada pihak lain	dengan kebutuhannya.
		Bank syariah yang mampu memberikan pelayanan maksimal akan menjadi pilihan pertama bagi nasabah yang loyal pada setiap transaksi keuangannya
		Nasabah yang loyal selalu membicarakan kelebihan bank syariah dari pada kekurangan bank syariah kepada masyarakat.
		Nasabah yang loyal selalu menggunakan kembali jasa perbankan.

1. Uji Validitas

Merupakan suatu ukuran yang menunjukkan tingkat keterandalan dan kesahihan dari suatu alat ukur⁹. Uji validitas untuk daftar kuesioner yang diajukan adalah untuk mengukur sah atau validitas tidaknya suatu kuesioner. Pengujian validitas berguna untuk mengetahui apakah ada pernyataan atau pertanyaan pada kuesioner yang harus diganti karena dianggap tidak relevan

Tabel 3.2
variabel Keadilan (X₁)¹⁰

	Corrected Item-Total Correlation	Keterangan
Keadilan 1	,482	Valid
Keadilan 2	,488	Valid
Keadilan 3	,577	Valid
Keadilan 4	,516	Valid
Keadilan 5	,405	Valid

⁹ Suharsimi Arikunto, *prosedur penelitian suatu pendekatan praktik* Edisi Revisi VI, (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), h.109

¹⁰ Hasil SPSS 22, tertera pada lampiran

Tabel 3.3
Variabel Kesederajatan (X₂)¹¹

	Corrected Item-Total Correlation	Keterangan
Kesederajatan 1	,448	Valid
Kesederajatan 2	,426	Valid
Kesederajatan 3	,370	Valid
Kesederajatan 4	,391	Valid
Kesederajatan 5	,456	Valid

Tabel 3.4
Variabel Kejujuran (X₃)¹²

	Corrected Item-Total Correlation	Keteerangan
Kejujuran 1	,428	Valid
Kejujuran 2	,393	Valid
Kejujuran 3	,455	Valid
Kejujuran 4	,398	Valid
Kejujuran 5	,412	Valid

Tabel 3.5
Variabel loyalitas Nasabah (Y)¹³

	Corrected Item-Total Correlation	Keterangan
Loyalitas 1	,398	Valid
Loyalitas 2	,436	Valid
Loyalitas 3	,365	Valid
Loyalitas 4	,489	Valid
Loyalitas 5	,468	Valid

2. Uji Reliabilitas

Suatu penelitian itu dikatakan reliabel, bila terdapat kesamaan data dalam waktu yang berbeda. Instrumen yang reliabel belum tentu valid.

¹¹ Hasil SPSS 22, tertera pada lampiran.

¹² Hasil SPSS 22, tertera pada lampiran.

¹³ Hasil SPSS 22, tertera pada lampiran.

Reliabilitas instrumen merupakan syarat untuk pengujian validitas instrumen, meski demikian walaupun instrumen yang valid umumnya pasti reliabel¹⁴.

Tabel 3.6
Reliability Statistics variabel keadilan (X₁)

Cronbach's Alpha(a)	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items(a)	N of Items
,847	,844	5

Instrumen dengan variabel keadilan (X₁) mempunyai nilai realibilitas sangat tinggi.

Tabel 3.7
Reliability Statistics Variabel Kesederajatan (X₂)

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,779	,786	5

Instrumen dengan variabel kesederajatan (X₂) mempunyai nilai realibilitas Tinggi.

Tabel 3.8
Reliability Statistics Variabel kejujuran (X₃)

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,648	,641	5

Instrumen dengan variabel kejujuran (X₃) mempunyai nilai realibilitas tinggi.

¹⁴ Sugiyono." Metode Penelitian Kombinasi..., h. 46

Tabel 3.9
Reliability Statistics Variabel loyalitas(Y)

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,650	,644	5

Instrumen dengan variabel kejujuran (Y) mempunyai nilai realibilitas tinggi

H. Analisis Data

Dalam penelitian kuantitatif, analisa data adalah kegiatan setelah data dari seluruh responden terkumpul. Kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan dan responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data setiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan¹⁵.

1. Uji Asumsi Klasik¹⁶

a. Uji Asumsi Normalitas

Untuk menguji data variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y) pada persamaan regresi yang dihasilkan, apakah berdistribusi normal atau berdistribusi tidak normal.

¹⁵ Sugiyono, Metode Penelitian Bisnis, (Bandung: Alfabeta, 1999), h. 142

¹⁶ <http://dawaisimfoni.wordpress.com/karya-tulisilmiah2/metodologi-penelitian/pengujian-assumsi-klasik-model-regresi/>

b. Uji Asumsi Klasik Autokorelasi

Persamaan yang baik adalah tidak memiliki masalah autokorelasi. Jika terjadi autokorelasi maka persamaan tersebut menjadi tidak baik atau tidak layak dipake prediksi. Ukuran dalam menentukan ada tidaknya masalah autokorelasi dengan uji *Durbin-watson* (DW), dengan ketentuan sebgai berikut :

1. Terjadi autokorelasi positif jika DW dibawah -4 ($DW < -4$)
2. Tidak terjadi autokorelasi jika DW berada diantara - dan +4 atau $-4 < DW < +4$

c. Uji Asumsi Klasik Multikolinear

Digunakan untuk mengukur tingkat asosiasi (keeratan) hubungan/pengaruh antar variabel bebas tersebut melalui besaran koefisien korelasi (r). Multikolinearitas terjadi jika koefisien korelasi antar variabel bebas lebih besar dari 0,60. Dikatakan tidak terjadi multikolinearitas jika koefisien korelasi antar variabel bebas lebih kecil atau sama dengan 0,60.

d. Uji Asumsi Klasik Heteroskedastisitas

Dalam persamaan regresi berganda perlu diuji mengenai sama atau tidaknya varians dari residual dan observasi yang satu dengan observasi yang lainnya. Jika residual mempunyai varians yang sama di sebut homoskedastisitas dan jika variansnya berbeda disebut heteoskedastisitas. Persamaan regresi yang baik jika terjadi heteroskedastisiasi

2. Regresi yang digunakan

Teknik analisis yang digunakan adalah Analisis Regresi. Secara umum, analisis regresi pada dasarnya adalah studi mengenai ketergantungan variable dependen (terikat) dengan satu atau lebih variabel independen (bebas), dengan tujuan untuk mengestimasi dan/atau memprediksi rata-rata populasi atau nilai rata-rata variabel dependen berdasarkan nilai variabel independen yang diketahui.

Untuk melihat adanya pengaruh nilai-nilai Islam terhadap loyalitas nasabah digunakan analisis regresi berganda. Analisis regresi berganda tersebut bertujuan untuk melihat ada tidaknya pengaruh yang signifikan antara nilai-nilai keadilan, kesederajatan dan kejujuran terhadap loyalitas nasabah perbankan syariah.

Regresi berganda menggunakan rumus:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

Y (dibaca Y topi) = variabel terikat (nilai yg diprediksikan)

X_1 = Nilai Keadilan

X_2 = Nilai Kesederajatan

X_3 = Nilai kejujuran

α = konstanta

β = koefisien regresi (nilai peningkatan atau penurunan)

3. Uji Hipotesis

Tujuan dilakukannya pengujian hipotesis terhadap penerapan metode regresi linier berganda adalah untuk mengetahui sejauh mana pengaruh secara parsial maupun secara simultan (bersama-sama) antara kelompok data variabel

a. Uji statistik T

Pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel bebas secara individual dalam menerangkan variasi variabel terikat. Hipotesis (H_0) yang hendak diuji adalah apakah suatu parameter sama dengan nol artinya, apakah suatu variabel independen bukan merupakan variabel penjelas. Hipotesis alternatifnya (H_1), parameter suatu variabel tidak sama dengan nol artinya variabel tersebut merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel dependen

b. Uji statistik F

Pada dasarnya untuk menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lembaga Objek Penelitian

1. Sejarah IAIN Palopo¹

Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo adalah Perguruan Tinggi Agama Islam Negeri di Palopo provinsi Sulawesi Selatan, Indonesia. Sebelumnya bernama Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Palopo didirikan berdasarkan pada Surat Keputusan Presiden Nomor 11 tanggal 21 Maret 1997 bertepatan dengan tanggal 12 Dzulqaidah 1417 H. Kemudian berubah status menjadi IAIN Palopo pada tanggal 14 Oktober 2014 berdasarkan Keputusan Presiden RI No. 141 Tahun 2014 dan diresmikan oleh Menteri Agama RI Bapak Drs. H. Lukman Hakim Saifuddin pada tanggal 23 Mei 2015.

Sejarah pendirian diawali dengan penderian Fakultas Ushuluddin yang diresmikan pada tanggal 27 Maret 1968 dengan status filial dari IAIN Alauddin di Ujung Pandang. Berdasarkan Surat Keputusat Menteri Agama Nomor 168 Tahun 1968, status tersebut ditingkatkan menjadi fakultas cabang, dengan sebutan Fakultas Ushuluddin IAIN Alauddin Cabang Palopo.

¹ iainpalopo.ac.id/index.php/tentang-iain-palopo/sejarah. Diakses tanggal 15 Agustus 2017.

Selanjutnya, berdasarkan Surat Keputusan Menteri Agama Nomor 65 Tahun 1982, status Fakultas Cabang tersebut ditingkatkan menjadi Fakultas Madya dengan sebutan Fakultas Ushuluddin IAIN Alaudin di Palopo. Dalam perkembang selanjutnya dengan keluarnya PP. No. 33 Tahun 1985 tentang pokokpokok Organisasi IAIN Alaudin; keputsan Presiden RI Nomor 9 Tahun 1987 tentang Susunan Organisasi IAIN; KMA-RI Nomor 18 Tahun 1988 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja IAIN Alauddin, maka Fakultas Ushuluddin IAIN Alauddin Palopo telah mempunyai kedudukan hukum yang sama dengan Fakultas-fakultas Negeri lainnya yang ada di Negara Republik Indonesia. Berkenaan dengan kebijakan baru pemerintah tentang perguruan tinggi yang didasarkan pada keputusan Presiden RI Nomor 11 Tahun 1997, maka mulai tahun akademik 1997/1998 Fakultas Ushuluddin IAIN Alauddin di Palopo penataan kelembagaannya dan dialihstatuskan menjadi Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Palopo dan berdiri sendiri. Setelah beralih status menjadi STAIN, dan baru berunah lagi menjadi IAIN Palopo lembaga ini mengalami perubahan yang signifikan.hal ini terlihat pada sistem tata kelolah administrasi, keuangan dan kebijakan , sumber daya manusia semuanya mengalami kemajuan baik secara kuantitatis dan kualitatif . disamping itu jumlah prodi pada STAIN Palopo semakin bertambah termasuk program study Perbankan Syariah sebatas cakupan kewenangan bidang keilmuan yang memungkinkan dikelola STAIN itu

2. Tokoh-tokoh yang Memimpin IAIN Palopo

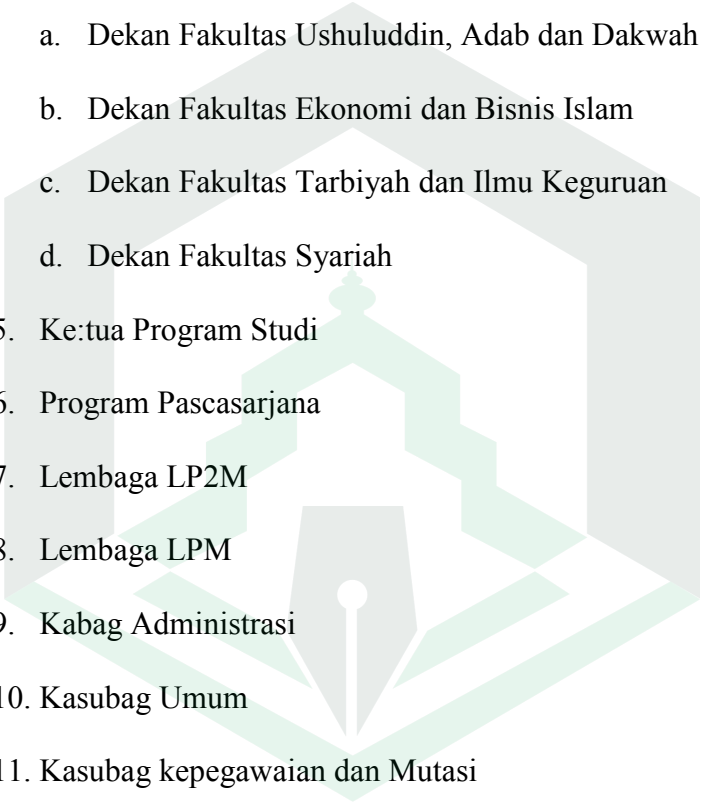
Tokoh yang memimpin di STAIN Palopo sejak tahun 1968 bernama Fakultas Usuluddin dengan status filiar dari IAIN Alaudin Makassar sampai sekarang tahun 2018 yang berstatus Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo, yaitu sebagai berikut :

1. Alm. K. H. Muhammad Rasyad (1968-1974)
2. Almh. Dra. Hj. St. Ziarah Makkajareng (1974-1988)
3. Alm. Prof. Dr. H. M. Iskandar (1988-1997)
4. Drs. H. Syarifuddin Daud, MA (1997-2006)
5. Prof. Dr. H. M. Said Mahmud. Lc, MA (2006-2010)
6. Prof. Dr. H. Nihaya M, M.Hum (2010-2014)
7. Dr. Abdul Pirol, M.Ag (2014-2018)

3. Struktur Organisasi IAIN Palopo

Susunan organisasi IAIN Palopo menyebutkan bahwa struktur organisasi IAIN Palopo terdiri atas :

1. Rektor IAIN Palopo
2. Senat IAIN Palopo

3. Wakil Rektor
 - a. Wakil Rektor Bidang Akademik
 - b. Wakil Rektor Bidang Administrasi
 - c. Wakil Rektor bidang kemahasiswaan
 4. Dekan Fakultas
 - a. Dekan Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah
 - b. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
 - c. Dekan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan
 - d. Dekan Fakultas Syariah
 5. Ketua Program Studi
 6. Program Pascasarjana
 7. Lembaga LP2M
 8. Lembaga LPM
 9. Kabag Administrasi
 10. Kasubag Umum
 11. Kasubag kepegawaian dan Mutasi
 12. Kasubag perencanaan dan Keuangan
 13. Kasubag Akademik dan Statistik
 14. Uni Pelaksanaan teknis
 - a. Pusat Bahasa
 - b. Pusat Informasi dan Computer
 - c. Pusat pendekatan dan Penjaminan Mutu
- 

Adapun pimpinan di Institut Agama Islam Negeri IAIN Palopo adalah sebagai berikut :

Tabel 4.1
Pimpinan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo
Tahun 2014-2018

NO	NAMA	JABATAN
1	Dr. Abdul Pirol, M.Ag	Rektor
2	Dr. Rustan S.,M. Hum	Wakil Rektor I
3	Dr. Ahmad Syarief Iskandar,M.M.	Wakil Rektor II
4	Dr. Hasbi, M.Ag	Wakil Rektor III
5	Dr. Abbas Langaji	Direktur Pascasarjana
6	Dr. H. Mahyuddin Latuconsina, SH, M.A.	KABIRO AUAK

4. Fakultas dan Program Studi di IAIN Palopo

IAIN Palopo memiliki program strata satu (S1) dengan empat Fakultas dan setiap Fakultas memiliki beberapa program Studi, pada tahun 2012 IAIN Palopo memiliki program Pasca Sarjana (S2). Dari program Pasca sarjana (S1) terdapat 4 fakultas dan 14 Program Studi, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.2
Fakultas dan Program Studi

Fakultas	Program studi
Tarbiyah dan Ilmu Keguruan	Pendidikan Agama Islam
	Pendidikan Bahasa Inggris
	Pendidikan Bahasa Arab

	Pendidikan Matematika
	Pendidikan Guru Madrasa Ibtidayah (PGMI)
	Managemen Pendidikan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam	Ekonomi Syariah
	Perbankan Syariah
	Manajemen Bisnis Syariah
Syariah	Hukum Keluarga Islam
	Hukum Perdata Islam (AL-ahwal al-Syakhshiyah)
	Hukum Ekomi Islam
	Hukum Tata Negara
Ushuluddi Adab dan Dakwah	Komunikasi Penyiar Islam
	Bimbingan dan Konseling Islam
	Ilmu Alqur'an dan Tafsir
	Sosiologi Agama
	Pemikiran Politik Islam

5. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam²

a. Visi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

“ Unggul, Dinamis, Kompetitif dalam pelaksanaan transformasi intelektual keilmuan ekonomi dan bisnis Islam dikawasan timur Indonesia pada tahun 2025 ”

Penjabaran dari makna dalam visi adalah sebagai berikut

1. Unggul yaitu keadaan yang menunjukkan tingkat penyelenggaraan pendidikan untuk mengembangkan ilmu pengetahuan dalam bidang ekonomi dan bisnis Islam.
2. Dinamis adalah kemampuan melihat sisi terang kehidupan dan memelihara sikap positif, memiliki semangat tinggi, untuk mengadakan perubahan ke arah yang lebih baik.
3. Kompetitif dalam pelaksanaan transformasi intelektual adalah sikap yang mampu menganalisis secara efektif perubahan yang dilakukan dengan cara memberi respon, menyesuaikan dan memecahkan masalah yang akan mengarahkan perubahan kearah yang lebih baik.

b. Misi

1. Penyelenggarakan kegiatan pendidikan, penelitian dan pengabdian pada masyarakat berbasis ekonomi Islam dengan merefleksikan integrasi keilmuan yang bermutu;

² Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, *Data hasil observasi dari FEBI.*

2. Meningkatkan koordinasi dan kerjasama antar lembaga internal dan eksternal untuk penguatan ekonomi dan bisnis Islam; dan
3. Mengembangkan dan menyebarluaskan praktik keilmuan ekonomi dan bisnis Islam dengan jiwa entrepreneur.

c. Tujuan

1. Menghasilkan mahasiswa yang memiliki karakteristik keagungan akhlakul karimah, kearifan lokal, keluasan ilmu, kemampuan intelektual dan profesional
2. Menghasilkan sarjana yang beriman, berakhlak mulia, memiliki kecakapan sosial, manajerial dan berjiwa kewirausahaan serta rasa tanggungjawab sosial kemasyarakatan
3. Menghasilkan sarjana yang mempunyai kemampuan akademik dan profesional dalam mengelola keuangan syariah
4. Menghasilkan sarjana yang menghargai dan menjiwai nilai-nilai keilmuan dan kemanusiaan
5. Menghasilkan mahasiswa yang memiliki kemamuan meneliti dan mengembangkan ilmu ekonomi.

Tabel 4.3
Pimpinan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

No	Nama	Jabatan
1	Dr. Hj. Ramlah Makkulasse, M.M	Dekan
2	Dr. Takdir, SH,MH	Wakil Dekan 1
3	Dr. Rahmawati B, M.A	Wakil Dekan II
4	Dr. M. Tahmid Nur, M.HI	Wakil Dekan III
5	Ilham, S.Ag, M.A	Ketua prodi Ekonomi Syariah
6	Fasiha Kamal, S.E.I.,M.E.I	Sekretaris prodi Ekonomi Syariah
7	Zainuddin S, SE, M.Ak	Ketua Prodi Perbankan Syariah
8	Muzayyanah Jabani, ST.,MM.	Ketua Prodi Manajemen Bisnis Syariah
9	Misnawati, ST.,MM	Kepala Sub Bagian Akademik, Kemahasiswaan dan Alumni
0	Nurwaida, S.Ag.,MM	Kepala Sub Bagian Administrasi Umum dan Keuangan/

Sumber : Bagian Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palopo

6. Prodi Perbankan Syariah³

a. Visi

“Menjadi program studi yang kompetitif dan terkemuka dalam menghasilkan sumber daya insani yang Islami, profesional dalam bidang Keuangan dan Perbankan Syariah di kawasan Timur Indonesia pada tahun 2022”.

³ Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, *Data hasil observasi dari FEBI.*

b. Misi

1. Menyelenggarakan proses pembelajaran yang berkualitas, dengan memadukan ilmu pengetahuan dari kalangan akademisi dan praktisi dalam bidang keuangan dan perbankan syariah, guna meningkatkan kompetensi lulusan sesuai dengan kebutuhan pengguna (user) yang menekankan pada nilai-nilai keislaman
2. Meningkatkan Kualitas lulusan yang memiliki pengetahuan teoretis dan praktis dalam bidang keuangan dan perbankan syariah yang berbasis keahlian dan teknologi serta penguasaan terhadap bahasa internasional dalam meningkatkan daya saing.
3. Mengembangkan kemampuan akademik yang berorientasi pada penguatan metodologi, kajian serta penelitian ilmiah yang berorientasi pada pengembangan lembaga keuangan dan industri perbankan syariah.
4. Meningkatkan hubungan kerjasama yang saling berkontribusi positif dengan pihak pemerintah dan non-pemerintah, lembaga keuangan syariah dan konvensional baik berskala nasional maupun internasional.
5. Melaksanakan Tri Dharma Perguruan Tinggi dengan melibatkan partisipasi aktif civitas akademika dan stakeholder

B. Profil Responden

Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa perbankan syariah angkatan 2014. Adapun jumlah responden yang ditentukan sebagai sampel adalah sebanyak 38 orang/ nasabah dengan teknik *purposive sample* (sampel bertujuan). Setiap responden diberi lembar angket untuk memberikan jawaban atas pertanyaan yang telah disediakan.

C. Deskripsi Responden

Untuk mempermudah dalam mengidentifikasi responden dalam penelitian ini (nasabah Bank syariah yakni mahasiswa perbankan syariah angkatan 2014), maka diperlukan gambaran mengenai karakteristik responden. Adapun gambaran karakteristik responden adalah sebagai berikut:

1. Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin

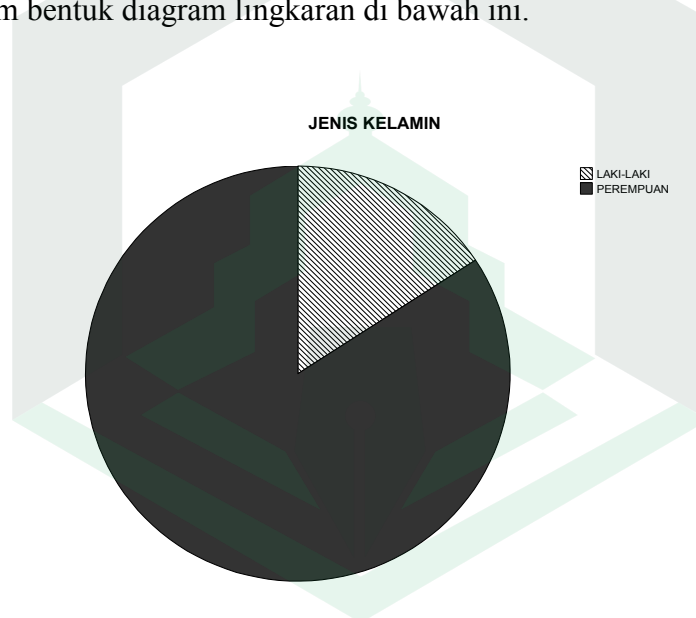
Responden yang menggunakan jasa Bank Syariah adalah nasabah yang jenis kelamin laki-laki dan perempuan. Jumlah responden dengan jenis kelamin perempuan menunjukkan jumlah lebih besar dibandingkan dengan jenis kelamin laki-laki, tetapi itu tidak menjadi kesimpulan akhir bahwa perempuan tidak memiliki kebutuhan akan lembaga keuangan.

Tabel 4.4
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin⁴

No	Jenis Kelamin	Jumlah	%
1	Laki-laki	6	16%
2	Perempuan	32	84%
Total		38	100%

Sumber : Data angket yang telah di olah

Lebih jelasnya persentase frekuensi jenis kelamin ini divisualisasikan dalam bentuk diagram lingkaran di bawah ini.



Gambar 4.1. Diagram lingkaran jenis kelamin⁵

Dari paparan data diatas diketahui bahwa dari 38 responden, jumlah responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 6 responden atau 16%, sedangkan yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 32 atau 84%.

⁴ Hasil SPSS 22, Tertera pada Lampiran

⁵ Hasil SPSS 22, Tertera pada Lampiran

2. Karakteristik Berdasarkan Kelas

Responden yang menggunakan jasa Bank Syariah adalah nasabah mahasiswa perbankan syariah angkatan 2014 yang terdiri dari kelas perbankan syariah A, B dan C. Jumlah responden dari kelas C lebih banyak dibandingkan dari kelas B dan A.

Tabel 4.5

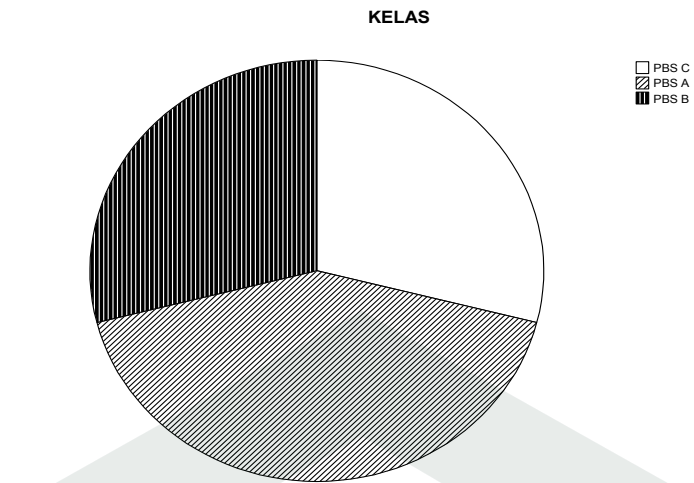
Karakteristik Responden Berdasarkan Kelas⁶

No	Kelas	Jumlah	%
1	PBS A	16	42%
2	PBS B	11	29%
3	PBS C	11	29%
Total		38	100%

Sumber : Data angket yang telah di olah

Lebih jelasnya persentase frekuensi kelas ini divisualisasikan dalam bentuk diagram lingkaran di bawah ini.

⁶Hasil SPSS 22, Tertera pada Lampiran



Gambar 4.1 Diagram lingkaran Kelas⁷

Dari paparan data diatas diketahui bahwa dari 38 responden, jumlah responden dari kelas PBS A sebanyak 16 responden atau 42%, dari kelas PBS B sebanyak 11 atau 29% sedangkan dari kelas PBS C sebanyak 11 atau 29%.

D. Deskripsi Variabel

Angket yang telah peneliti sebarkan kepada responden yang terdiri atas 20 item soal dan dibagi dalam 4 kategori yaitu :

1. 5 soal digunakan untuk mengetahui tentang pengaruh keadilan (X1)
2. 5 soal digunakan untuk mengetahui tentang pengaruh kesederajatan (X2)
3. 5 soal digunakan untuk mengetahui tentang pengaruh kejujuran (X3)

⁷ Hasil SPSS 22, Tertera pada Lampiran

4. 5 soal digunakan untuk mengetahui tentang loyalitas nasabah (Y)

Analisis deskriptif digunakan untuk melihat perkembangan variabel yang digunakan dalam penelitian, adapun variabel independent dalam penelitian ini adalah Keadilan, kesederajatan dan kejujuran Sedangkan variabel dependennya adalah Loyalitas Nasabah

a. Keadilan

Tabel 4.6

Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Variabel keadilan⁸

NO ITEM	SS		S		RR		TS		STS		TOTAL (%)	TOTAL RESPONDEN
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
1	18	47%	18	47%	0	0%	2	6%	0	0%	100%	38
2	7	18%	30	79%	0	0%	1	3%	0	0%	100%	38
3	7	18%	28	74%	0	0%	3	8%	0	0%	100%	38
4	8	21%	29	76%	0	0%	1	3%	0	0%	100%	38
5	9	24%	27	71%	0	0%	2	6%	0	0%	100%	38

Sumber : Angket yang diolah Peneliti

- a. Frekuensi jawaban responden tentang item pertanyaan 1 dari kuisisioner yang di isi responden dan di analisis, di ketahui bahwa 18 nasabah (47%) menyatakan sangat setuju, 18 nasabah (47%) menyatakan setuju dan 2

⁸ Hasil SPSS 22, Tertera pada Lampiran

nasabah (6%) menyatakan tidak setuju. Tidak ada nasabah yang menyatakan ragu-ragu dan sangat tidak setuju pada pernyataan pertama.

- b. Frekuensi jawaban responden tentang item pertanyaan 2 dari kuisioner yang di isi responden dan di analisis, di ketahui bahwa 7 nasabah (18%) menyatakan sangat setuju, 30 nasabah (79%) menyatakan setuju, dan 1 nasabah (3%) menyatakan tidak setuju. Tidak ada nasabah yang menyatakan ragu-ragu dan sangat tidak setuju pada pernyataan kedua.
- c. Frekuensi jawaban responden tentang item pertanyaan 3 dari kuisioner yang di isi responden dan di analisis, di ketahui bahwa 7 nasabah (18%) menyatakan sangat setuju, 28 nasabah (74%) menyatakan setuju, dan 3 nasabah (8%) menyatakan tidak setuju. Tidak ada nasabah yang menyatakan ragu-ragu dan sangat tidak setuju pada pernyataan ketiga.
- d. Frekuensi jawaban responden tentang item pertanyaan 4 dari kuisioner yang di isi responden dan di analisis, di ketahui bahwa 8 nasabah (21%) menyatakan sangat setuju, 29 nasabah (76%) menyatakan setuju, dan 1 nasabah (5%) menyatakan tidak setuju. Tidak ada nasabah yang menyatakan ragu-ragu dan sangat tidak setuju pada pernyataan keempat.
- e. Frekuensi jawaban responden tentang item pertanyaan 5 dari kuisioner yang di isi responden dan di analisis, di ketahui bahwa 9 nasabah (24%) menyatakan sangat setuju, 27 nasabah (71%) menyatakan setuju, dan 2 nasabah (6%) menyatakan tidak setuju. Tidak ada nasabah yang menyatakan ragu-ragu dan sangat tidak setuju pada pernyataan kelima

b. Kesederajatan

Tabel 4.7

Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Variabel Kesederajatan⁹

NO ITEM	SS		S		RR		TS		STS		TOTAL (%)	TOTAL RESPONDEN
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
1	18	47%	18	47%	0	0%	2	6%	0	0%	100%	38
2	7	18%	30	79%	0	0%	1	3%	0	0%	100%	38
3	7	18%	28	74%	0	0%	3	8%	0	0%	100%	38
4	8	21%	29	76%	0	0%	1	3%	0	0%	100%	38
5	9	24%	27	71%	0	0%	2	6%	0	0%	100%	38

Sumber : Angket yang di olah peneliti

- a. Frekuensi jawaban responden tentang item pertanyaan 1 dari kuisisioner yang di isi responden dan di analisis, di ketahui bahwa 18 nasabah (47%) menyatakan sangat setuju, 18 nasabah (47%) menyatakan setuju dan 2 nasabah (6%) menyatakan tidak setuju. Tidak ada nasabah yang menyatakan ragu-ragu dan sangat tidak setuju pada pernyataan pertama.
- b. Frekuensi jawaban responden tentang item pertanyaan 2 dari kuisisioner yang di isi responden dan di analisis, di ketahui bahwa 7 nasabah (18%) menyatakan sangat setuju, 30 nasabah (79%) menyatakan setuju, dan 1 nasabah (3%) menyatakan tidak setuju. Tidak ada nasabah yang menyatakan ragu-ragu dan sangat tidak setuju pada pernyataan kedua.

⁹ Hasil SPSS 22, Tertera pada Lampiran

- c. Frekuensi jawaban responden tentang item pertanyaan 3 dari kuisisioner yang di isi responden dan di analisis, di ketahui bahwa 7 nasabah (18%) menyatakan sangat setuju, 28 nasabah (74%) menyatakan setuju, dan 3 nasabah (8%) menyatakan tidak setuju. Tidak ada nasabah yang menyatakan ragu-ragu dan sangat tidak setuju pada pernyataan ketiga.
- d. Frekuensi jawaban responden tentang item pertanyaan 4 dari kuisisioner yang di isi responden dan di analisis, di ketahui bahwa 8 nasabah (21%) menyatakan sangat setuju, 29 nasabah (76%) menyatakan setuju, dan 1 nasabah (5%) menyatakan tidak setuju. Tidak ada nasabah yang menyatakan ragu-ragu dan sangat tidak setuju pada pernyataan keempat.
- e. Frekuensi jawaban responden tentang item pertanyaan 5 dari kuisisioner yang di isi responden dan di analisis, di ketahui bahwa 9 nasabah (24%) menyatakan sangat setuju, 27 nasabah (71%) menyatakan setuju, dan 2 nasabah (6%) menyatakan tidak setuju. Tidak ada nasabah yang menyatakan ragu-ragu dan sangat tidak setuju pada pernyataan kelima

c. Kejujuran

Tabel 4.8

Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Variabel kejujuran¹⁰

NO ITEM	SS		S		RR		TS		STS		TOTAL (%)	TOTAL RESPONDEN
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
1	7	18%	29	76%	0	0%	2	6%	0	0%	100%	38
2	8	21%	29	76%	0	0%	1	3%	0	0%	100%	38
3	9	24%	28	73%	0	0%	1	3%	0	0%	100%	38
4	8	21%	29	76%	0	0%	1	3%	0	0%	100%	38
5	8	21%	27	71%	0	0%	3	8%	0	0%	100%	38

Sumber : Angket yang di olah peneliti

- a. Frekuensi jawaban responden tentang item pertanyaan 1 dari kuisisioner yang di isi responden dan di analisis, di ketahui bahwa 7 nasabah (18%) menyatakan sangat setuju, 29 nasabah (76%) menyatakan setuju, dan 2 nasabah (6%) menyatakan tidak setuju. Tidak ada nasabah yang menyatakan ragu-ragu dan sangat tidak setuju pada pernyataan pertama.
- b. Frekuensi jawaban responden tentang item pertanyaan 2 dari kuisisioner yang di isi responden dan di analisis, di ketahui bahwa 8 nasabah (21%) menyatakan sangat setuju, 29 nasabah (76%) menyatakan setuju, dan 1 nasabah (3%) menyatakan tidak setuju. Tidak ada nasabah yang menyatakan ragu-ragu dan sangat tidak setuju pada pernyataan kedua.

¹⁰ Hasil SPSS 22, Tertera pada Lampiran

- c. Frekuensi jawaban responden tentang item pertanyaan 3 dari kuisisioner yang di isi responden dan di analisis, di ketahui bahwa 9 nasabah (24%) menyatakan sangat setuju, 28 nasabah (80%) menyatakan setuju, dan 1 nasabah (3%) menyatakan tidak setuju. Tidak ada nasabah yang menyatakan ragu-ragu dan sangat tidak setuju pada pernyataan ketiga.
- d. Frekuensi jawaban responden tentang item pertanyaan 4 dari kuisisioner yang di isi responden dan di analisis, di ketahui bahwa 8 nasabah (21%) menyatakan sangat setuju, 29 nasabah (76%) menyatakan setuju, dan 1 nasabah (3%) menyatakan tidak setuju. Tidak ada nasabah yang menyatakan ragu-ragu dan sangat tidak setuju pada pernyataan keempat.
- e. Frekuensi jawaban responden tentang item pertanyaan 5 dari kuisisioner yang di isi responden dan di analisis, di ketahui bahwa 8 nasabah (21%) menyatakan sangat setuju, 27 nasabah (71%) menyatakan setuju, dan 3 nasabah (8%) menyatakan tidak setuju. Tidak ada nasabah yang menyatakan ragu-ragu dan sangat tidak setuju pada pernyataan kelima.

d. Loyalitas

Tabel 4.9

Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Variabel Loyalitas¹¹

NO ITEM	SS		S		RR		TS		STS		TOTAL (%)	TOTAL RESPONDEN
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
1	8	21%	27	71%	0	0%	3	8%	0	0%	100%	38
2	3	8%	30	79%	0	0%	5	13%	0	0%	100%	38
3	12	31%	25	66%	0	0%	1	3%	0	0%	100%	38
4	20	53%	17	45%	0	0%	1	3%	0	0%	100%	38
5	15	40%	23	60%	0	0%	0	0%	0	0%	100%	38

Sumber : Angket yang diolah peneliti

- a. Frekuensi jawaban responden tentang item pertanyaan 1 dari kuisisioner yang di isi responden dan di analisis, di ketahui bahwa 8 nasabah (21%) menyatakan sangat setuju, 27 nasabah (71%) menyatakan setuju, dan 3 nasabah (8%) menyatakan tidak setuju. Tidak ada nasabah yang menyatakan ragu-ragu dan sangat tidak setuju pada pernyataan pertama.
- b. Frekuensi jawaban responden tentang item pertanyaan 2 dari kuisisioner yang di isi responden dan di analisis, di ketahui bhwa 3 nasabah (8%) menyatakan sangat setuju, 30 nasabah (79%) menyatakan setuju, dan 5 nasabah (13%) menyatakan tidak setuju. Tidak ada nasabah yang menyatakan ragu-ragu dan sangat tidak setuju pada pernyataan kedua.

¹¹ Hasil SPSS 22, Tertera pada Lampiran

- c. Frekuensi jawaban responden tentang item pertanyaan 3 dari kuisisioner yang di isi responden dan di analisis, di ketahui bahwa 12 nasabah (31%) menyatakan sangat setuju, 25 nasabah (66%) menyatakan setuju, dan 1 nasabah (3%) menyatakan tidak setuju. Tidak ada nasabah yang menyatakan ragu-ragu dan sangat tidak setuju pada pernyataan ketiga.
- d. Frekuensi jawaban responden tentang item pertanyaan 4 dari kuisisioner yang di isi responden dan di analisis, di ketahui abhwa 20 nasabah (53%) menyatakan sangat setuju, 17 nasabah (45%) menyatakan setuju, dan 1 nasabah (3%) menyatakan tidak setuju. Tidak ada nasabah yang menyatakan ragu-ragu dan sangat tidak setuju pada pernyataan keempat.
- e. Frekuensi jawaban responden tentang item pertanyaan 5 dari kuisisioner yang di isi responden dan di analisis, di ketahui bahwa 15 nasabah (40%) menyatakan sangat setuju dan 23 nasabah (60%) menyatakan setuju. Tidak ada nasabah yang menyatakan ragu-ragu, sangat tidak setuju dan tidak setuju pada pernyataan kelima.

E. Asumsi Klasik

Analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linier berganda dengan bantuan program komputer SPSS 15. Untuk mendapatkan estimasi yang terbaik, terlebih dahulu data sekunder tersebut harus dilakukan pengujian asumsi klasik yaitu uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas dan uji autokorelasi,

1. Uji Normalitas

Tabel 4.10

Hasil Uji Normalitas¹²

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		38
Normal Parameters(a,b)	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.80704882
Most Extreme Differences	Absolute	.137
	Positive	.055
	Negative	-.137
Kolmogorov-Smirnov Z		.137
Asymp. Sig. (2-tailed)		.071

a. Test distribution is Normal.

Dari output diatas diketahui bahwa nilai signifikan (Asymp.Sig. (2-tailed)) sebesar 0,071. Karena lebih besar dari 0,05 ($0,071 > 0,05$), maka nilai residual tersebut telah normal.

2. Uji Multikolinearitas

Tabel 4.11

Hasil Uji Multikolinearitas¹³

Coefficients(a)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta	Tolerance	VIF	B	Std. Error
1	(Constant)	13.028	3.826		3.405	.002		
	keadilan	.409	.443	.377	.923	.363	.154	6.498
	kesederajatan	-.181	.398	-.173	-.454	.653	.177	5.647
	kejujuran	.157	.298	.145	.527	.602	.341	2.929

¹² Hasil SPSS 22, Tertera pada Lampiran

¹³ Hasil SPSS 22, Tertera pada Lampiran

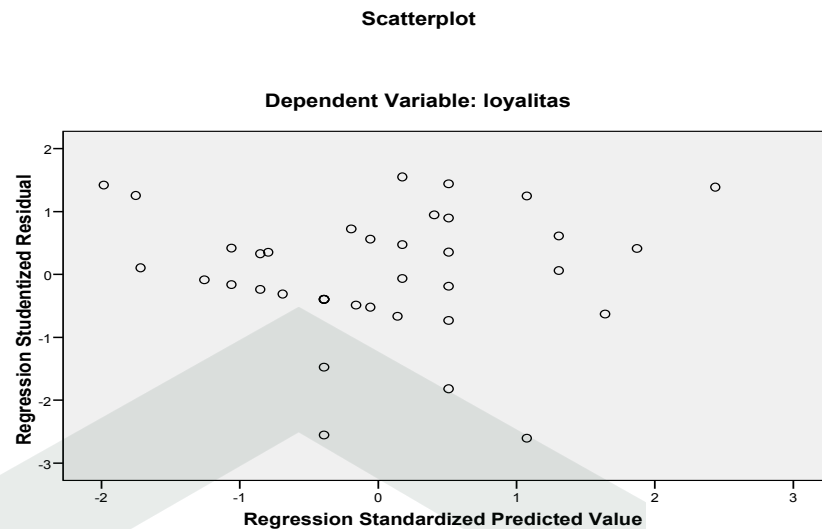
a Dependent Variable: loyalitas

berdasarkan table diatas dapat diketahui bahwa nilai tolerance ketiga variable lebih dari 0,10 dan VIF kurang dari 10. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas pada model regresi.

3. Uji Heteroskedastisitas

Metode heteroskedastisitas dengan melihat pola titik-titik pada scatterplot regresi. Metode ini dilakukan dengan cara melihat grafik Scatterplot antara standardized predicted value (ZPREED) dengan studentized residual (SRESID). Ada tidaknya pola tertentu pada grafik scatterplot antara SRESID dan ZPREED dimana sumbu Y adalah Y yang telah diprediksi dan sumbu X adalah residual (Y prediksi – Y sesungguhnya). Dasar pengambilan keputusan yaitu:

- a. Jika pola tertentu, seperti titik-titik yang membentuk suatu pola tertentu yang teratur (gelombang, melebar, kemudian menyempit) maka terjadi heteroskedastisitas.
- b. Jika tidak ada pola yang jelas, seperti titik-titik yang menyebar diatas dan dibawah angka 0 dan sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.



Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas¹⁴

Berdasarkan gambar diatas tidak menunjukkan suatu pola selain titik-titik tersebar dibawah dan diatas angka 0. Maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada terjadi masalah heteroskedastisitas.

4. Uji Autokorelasi

Tabel 4.12
Hasil Uji Autokorelasi¹⁵

Model Summary(b)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.353(a)	.124	.047	1.885	1.522

a Predictors: (Constant), kejujuran, kesederajatan, keadilan

b Dependent Variable: loyalitas

dari output diatas dapat diketahui bahwa nilai Durbin-Watson 1,522 dimana $DU=1,3177$ ($4-DU=2,6823$) dan $DL=1,6563$ ($4-DL=2,3437$) (table

¹⁴ Hasil SPSS 22, Tertera pada Lampiran

¹⁵ Hasil SPSS 22, Tertera pada Lampiran

statistic Durbin-Witson terdapat pada lampiran). Karena nilai $DU < DW < 4-DU$ ($1,3177 < 1,522 < 2,6823$) maka dapat disimpulkan tidak terjadi autokorelasi.

F. Uji Analisis Regresi Berganda

Tabel 4.13
Uji Regresi Berganda¹⁶

Coefficients(a)						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	
		B	Std. Error	Beta	B	Std. Error
1	(Constant)	13.028	3.826		3.405	.002
	keadilan	.409	.443	.377	.923	.363
	kesederajatan	-.181	.398	-.173	-.454	.653
	kejujuran	.157	.298	.145	.527	.602

a Dependent Variable: loyalitas

Dari table diatas di peroleh persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = 13,028 + 0,409(X_1) - 0,181(X_2) + 0,157(X_3)$$

$$\text{Loyalitas nasabah} = 13,028 + 0,409 (\text{keadilan}) - 0,181 (\text{kesederajatan}) + 0,157 (\text{kejujuran})$$

Keterangan :

- a. Nilai konstanta 13,028 yang berarti bahwa bila tidak ada pengaruh dari keadilan, kesederajatan dan kejujuran maka nilai loyalitas nasabah bisa mencapai 13,028 satuan. Hal ini menandakan bahwa adanya variable lain

¹⁶ Hasil SPSS 22, Tertera pada Lampiran

yang mempengaruhi loyalitas nasabah selain dari nilai-nilai Islam keadilan, kesederajatan dan kejujuran.

- b. Koefisien regresi keadilan X_1 menunjukkan angka sebesar 0,409. hal ini menunjukkan bahwa setiap penambahan 1 satuan keadilan, maka akan meningkatkan loyalitas nasabah sebesar 0,409 satuan. Dan sebaliknya jika keadilan menurunkan 1 satuan, maka loyalitas nasabah akan menurun sebesar 0,409.
- c. Koefisien regresi kesederajatan X_2 menunjukkan angka sebesar -0,181. Hal ini menunjukkan bahwa setiap penambahan 1 satuan kesederajatan, maka akan menurunkan nilai loyalitas nasabah sebesar 0,181 satuan. Dan sebaliknya jika kesederajatan menurunkan 1 satuan, maka loyalitas nasabah akan meningkatkan sebesar 0,181 satuan. Tanda (-) menunjukkan arah hubungan yang berbanding terbalik antara variable independen (X) dengan variable dependent (Y).
- d. Koefisien regresi kejujuran X_3 menunjukkan angka sebesar 0,157. hal ini menunjukkan bahwa setiap penambahan 1 satuan kejujuran, maka akan meningkatkan loyalitas nasabah sebesar 0,157 satuan. Dan sebaliknya jika kejujuran menurunkan 1 satuan, maka loyalitas nasabah akan menurun sebesar 0,157.

F. Uji Hipotesis

1. Uji-t (uji parsial)

Digunakan untuk menguji apakah pernyataan dalam hipotesis itu benar. Uji-t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh suatu variable independen secara individual dalam menerangkan variable dependen. Pada tingkat signifikan $\alpha = 5\%$

Adapun prosedurnya sebagai berikut :

H0 : tidak terdapat pengaruh penerapan nilai-nilai Islam keadilan, kesederajatan dan kejujuran terhadap loyalitas nasabah

H1 : Terdapat pengaruh penerapan nilai-nilai Islam keadilan, kesederajatan dan kejujuran terhadap loyalitas nasabah.

Tabel 4.14
Hasil Uji t-test¹⁷

Coefficients(a)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	13.028	3.826		3.405	.002
Keadilan	.409	.443	.377	.923	.363
Kesederajatan	-.181	.398	-.173	-.454	.653
Kejujuran	.157	.298	.145	.527	.602

a Dependent Variable: loyalitas

Berdasarkan table *Coefficients(a)* regresi berganda diatas dapat dirumuskan sebagai berikut:

¹⁷ Hasil SPSS 22, Tertera pada Lampiran

1. untuk rumusan masalah pertama dengan hipotesis yang berbunyi “Ada pengaruh yang signifikan antara keadilan terhadap loyalitas nasabah bank syariah (mahasiswa perbankan syariah angkatan 2014)”.

Dengan ketentuan :

H₀ : tidak ada pengaruh dari keadilan terhadap loyalitas nasabah bank syariah (mahasiswa perbankan syariah angkatan 2014)

H₁ : ada pengaruh keadilan terhadap loyalitas nasabah bank syariah (mahasiswa perbankan syariah angkatan 2014)

Nilai table *Coefficients* diperoleh nilai *sig.* sebesar 0,363 dibandingkan dengan taraf signifikan ($\alpha = 0,05\%$) 0,05 maka:

$$\begin{array}{c} \text{Sig. } \alpha \\ 0,363 > 0,05 \end{array}$$

Karena nilai $\text{sig} > \alpha$ maka di simpulkan untuk menolak H₁, yang berarti variable keadilan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah

2. untuk rumusan masalah kedua dengan hipotesis yang berbunyi “Ada pengaruh yang signifikan antara kesederajatan terhadap loyalitas nasabah bank syariah (mahasiswa perbankan syariah angkatan 2014)”.

Dengan ketentuan :

H₀ : tidak ada pengaruh dari kesederajatan terhadap loyalitas nasabah bank syariah (mahasiswa perbankan syariah angkatan 2014)

H₁ : ada pengaruh kesederajatan terhadap loyalitas nasabah bank syariah (mahasiswa perbankan syariah angkatan 2014)

Nilai table *Coefficients* diperoleh nilai *sig.* sebesar 0,653 dibandingkan dengan taraf signifikan ($\alpha = 0,05\%$) 0,05 maka:

$$\begin{aligned} & \textit{Sig. } \alpha \\ & 0,653 > 0,05 \end{aligned}$$

Karena nilai $\textit{sig} > \alpha$ maka di simpulkan untuk menolak H_1 , yang berarti variable kesederajatan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah.

3. untuk rumusan masalah ketiga dengan hipotesis yang berbunyi “Ada pengaruh yang signifikan antara kejujuran terhadap loyalitas nasabah bank syariah (mahasiswa perbankan syariah angkatan 2014)”.

Dengan ketentuan :

H_0 : tidak ada pengaruh dari kejujuran terhadap loyalitas nasabah bank syariah (mahasiswa perbankan syariah angkatan 2014)

H_1 : ada pengaruh kejujurann terhadap loyalitas nasabah bank syariah (mahasiswa perbankan syariah angkatan 2014)

Nilai table *Coefficients* diperoleh nilai *sig.* sebesar 0,602 dibandingkan dengan taraf signifikan ($\alpha = 0,05\%$) 0,05 maka:

$$\begin{aligned} & \textit{Sig. } \alpha \\ & 0,602 > 0,05 \end{aligned}$$

Karena nilai $\textit{sig} > \alpha$ maka di simpulkan untuk menolak H_1 , yang berarti variable kejujuran tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah.

2. Uji F (uji simultan)

Tabel 4.15
Hasil Uji F¹⁸
ANOVA(b)

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	17.179	3	5.726	1.611	.205(a)
	Residual	120.821	34	3.554		
	Total	138.000	37			

a Predictors: (Constant), kejujuran, kesederajatan, keadilan

b Dependent Variable: loyalitas

Dari hasil uji anova atau uji F test, menghasilkan nilai F hitung sebesar 1,611 dengan tingkat signifikan sebesar $0,205 > 0,05$. Karena nilai probabilitas (sig) yang lebih besar dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa nilai-nilai Islam keadilan, kesederajatan dan kejujuran secara bersama-sama tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah

G. Pembahasan Hasil Penelitian

Setelah peneliti melakukan penelitian pada nasabah bank syariah (mahasiswa perbankan syariah angkatan 2014) dan melakukan penyebaran angket yang diisi oleh nasabah. Kemudian peneliti mengolah data hasil dari jawaban responden atas angket yang peneliti sebar, yang pengolahan data tersebut dibantu oleh aplikasi SPSS 15.

Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah “Terdapat pengaruh Pengaruh Penerapan Nilai-Nilai Islam (Keadilan, kesederajatan dan Kejujuran)

¹⁸ Hasil SPSS 22, Tertera pada lampiran

Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah”. Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh ialah bahwa nilai-nilai Islam keadilan, kesederajatan dan kejujuran tidak berpengaruh terhadap kenaikan loyalitas nasabah, berikut penjelasan hasil penelitian yang diperoleh peneliti :

Al-'adalah (keadilan) merupakan asas atau nilai-nilai yang mengatur bahwa dalam suatu perjanjian/akad menuntut setiap pihak harus melakukan yang benar dalam pengungkapan kehendak, keadaan dan memenuhi semua kewajibannya. Perjanjian harus senantiasa mendatangkan keuntungan yang adil dan seimbang serta tidak boleh mendatangkan kerugian bagi salah satu pihak. Dalam sisi ekonomi, keadilan dapat juga dipahami sebagai konsep persaudaraan dan perlakuan yang sama bagi setiap individu dalam masyarakat dan di hadapan hukum harus diimbangi dengan keadilan ekonomi. Dari hasil pengujian terhadap variabel Keadilan diperoleh koefisien regresi sebesar 0.923 dengan tingkat signifikansi sebesar 0.363. Nilai signifikansi tersebut lebih besar dari 0,05 berarti tidak terdapat pengaruh positif dan tidak signifikan antara variabel Keadilan terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah.

Al-musawah (persamaan atau kesetaraan) merupakan asas atau nilai-nilai yang mengatur bahwa para pihak mempunyai kedudukan yang sama (bargaining position), sehingga dalam menentukan term and condition dari suatu akad/perjanjian setiap pihak mempunyai kesetaraan atau kedudukan yang seimbang. Dari hasil pengujian terhadap variabel Kebebasan diperoleh koefisien

regresi sebesar -0.454 tingkat signifikansi sebesar 0.653. Nilai signifikan tersebut lebih besar dari 0,05 berarti tidak terdapat pengaruh signifikan antara variabel Kesederajatan terhadap Loyalitas Nasabah.

Ash-shidq (kebenaran dan kejujuran) merupakan asas atau nilai-nilai yang mengatur bahwa dalam perjanjian atau akad setiap pihak harus berlaku jujur dan benar. Di dalam Islam, setiap orang dilarang melakukan kebohongan dan penipuan, karena dengan adanya kebohongan atau penipuan sangat berpengaruh dalam keabsahan perjanjian atau akad. Perjanjian yang di dalamnya mengandung unsur kebohongan atau penipuan, memberikan hak kepada pihak lain untuk menghentikan proses pelaksanaan perjanjian tersebut. Hasil pengujian Variabel kesederajatan menunjukkan hasil regresi sebesar 1.527 dengan tingkat signifikan sebesar 0.602. Nilai tingkat signifikan tersebut lebih besar dari 0.05, yang berarti tidak terdapat pengaruh secara signifikan terhadap variabel Loyalitas Nasabah Bank Syariah.

Menurut Griffin dalam buku ratih hurriyati "*loyalty is defined as non random purchase expressed over time by some dicision making unit*". Berdasarkan definisi tersebut dapat dijelaskan bahwa loyalitas lebih mengacu pada wujud prilaku dari unit-unit pengambilan keputusan untuk melakukan

pembelian secara terus menerus terhadap barang/jasa suatu perusahaan yang dipilih¹⁹.

Penelitian yang dilakukan oleh Yuliana Normawati pada tahun 2013 mengemukakan bahwa Berdasarkan hasil uji F dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel independen (religiusitas, bagi hasil, produk, kualitas pelayanan) secara bersama-sama berpengaruh terhadap loyalitas nasabah. namun berdasarkan uji t dijelaskan bahwa religiusitas berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa faktor utama nasabah yang memiliki loyalitas tinggi adalah karena ketaatan mereka terhadap prinsip syariah. Penilaian atas baik buruknya kebenaran penerapan nilai-nilai Islam dalam operasional perbankan syariah akan memiliki pengaruh besar terhadap loyalitas²⁰.

Beberapa hasil penelitian di atas konsisten dengan Hasil penelitian yang dilakukan oleh Intan Fitri pada tahun 2014 dengan judul skripsi “Pengaruh penerapan Nilai Syariah dan Bauran Pemasaran jasa terhadap Loyalitas Nasabah pada Bumiputera Syariah Cabang Yogyakarta”²¹. Dalam penelitian ini mengemukakan bahwa penerapan nilai syariah terhadap loyalitas nasabah Bumi putera Syariah jadi semakin tinggi. Hal ini dikarenakan masyarakat atau nasabah

¹⁹ Ratih Hurriyati, *Bauran Pemasaran dan loyalitas Konsumen*, (Bandung: Alfabeta, 2005), h. 129.

²⁰ Yuliana Normawati “faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah bank syariah mandiri”. (jurusan ekonomi Islam UIN Sunan kalijaga Yogyakarta : 2013)

²¹ Intan Fitri, “Pengaruh Penerapann Nilai Syariah dan Bauran Pemasaran jasa terhadap Loyalitas Nasabah pada Bumiputera Syariah Cabang Yogyakarta”, (Yogyakarta :2014)

percaya bahwa Bumiputera Syariah telah menerapkan nilai syariah yang diyakini terhindar dari riba, gharar, ataupun maisir . dalam penelitian ini produk, promosi dan buti fisik tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah namun harga , lokasi, sumber daya dan proses berpengaruh terhadap loyalitas nasabah .

Oliver dalam buku Ratih Hurriyati mengungkapkan definisi loyalitas pelanggan adalah komitmen pelanggan bertahan secara mendalam untuk berlangganan kembali atau melakukan pembelian ulang produk /jasa terpilih secara konsisten dimasa yang akan datang, meskipun pengaruh situasi dan usaha-usaha pemasaran mempunyai potensi untuk menyebabkan perubahan perilaku²². Hasil penelitian yang dilakukan peneliti menemukan bahwa mahasiswa Perbankan syariah yang menabung di bank Syariah bukan karena adanya nilai-nilai Islam dalam Bank Syariah tersebut tapi karena adanya variabel-variabel lain yang tidak diteliti oleh peneliti. Adapun variabel-variabel lain yang mempengaruhi loyalitas nasabah telah diteliti oleh penelitian terdahulu diantaranya:

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Sonya Ika Nurita Sari dengan judul penelitian *“Pengaruh Atribut Produk dan Penerapan Nilai Islam Terhadap Loyalitas Nasabah BNI Tulungagung”* dengan hasil Variabel penerapan nilai Islam tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. Penerapan nilai

²² Ratih Hurriyati, *Bauran Pemasaran dan loyalitas Konsumen*, (Bandung: Alfabeta, 2005), h. 129.

Islam tidak berpengaruh signifikan karena motif nasabah bertransaksi di BNI Syariah KCP Tulungagung ketika melakukan pembelian produk-produk di BNI Syariah KCP Tulungagung dengan lebih memperhitungkan profit/ keuntungan dibanding nilai-nilai Islam yang menjadi dasar operasional BNI Syariah KCP Tulungagung. Sedangkan Terdapat pengaruh yang signifikan antara faktor atribut produk terhadap loyalitas nasabah. Atribut produk pada BNI Syariah KCP Tulungagung memiliki kenyamanan, kemudahan di setiap transaksi dan kualitas produk sesuai dengan kebutuhan yang diinginkan nasabah. BNI Syariah KCP Tulungagung selalu meningkatkan kualitas suatu produknya untuk meningkatkan kepuasan para nasabah dan menjadikan nasabah melakukan pengambilan keputusan untuk melakukan pembelian secara terus-menerus²³.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Sonya Ika Nurita Sari peneliti dapat mengetahui bahwa penerapan nilai Islam tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah dan salah satu faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah yaitu atribut produk. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sonya Ika Nurita Sari, Nirma Kurriwati juga dalam hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan dan selanjutnya kepuasan tersebut berpengaruh terhadap loyalitas konsumen. Ini artinya Kualitas produk merupakan hal yang penting yang harus diusahakan oleh setiap perusahaan jika ingin yang dihasilkannya dapat bersaing untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan

²³ Sari, Sonya Ika Nurika Skripsi “Adapun Pengaruh Atribut dan Penerapan Nilai Islam Terhadap Loyalitas Nasabh BNI Syariah KCP Tulungagung”. (Tulungagung : 2014).

konsumen. Tjipto, Suptapto (1997 : 2) mengemukakan bahwa tingkat kepuasan nasabah sangat bergantung pada mutu suatu produk²⁴.

Penelitian yang dilakukan oleh Destika Primasari pada tahun 2016 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kualitas produk secara simultan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pada Bank BNI Syariah KCP Ungaran. Menurut Lovelock dalam Tjiptono kualitas pelayanan merupakan tingkat kondisi baik buruknya sajian yang diberikan oleh perusahaan jasa dalam rangka memuaskan konsumen dengan cara memberikan atau menyampaikan jasa yang melebihi harapan konsumen. Kualitas layanan yang diberikan oleh bank dalam memenuhi harapan nasabah dalam bentuk tampilan fisik yang dimiliki bank, keandalan, kepedulian, dan perhatian, daya tanggap dan jaminan nasabah akan dapat memengaruhi kepuasan nasabah.

Artinya semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan bank, maka nasabah semakin merasa puas terhadap layanan tersebut. Kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan yang harus dilakukan perusahaan supaya mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan nasabah. Menurut Kotler (dalam lupiyoadi, 20116 :192), kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk yang diterima dan yang diharapkan. Kualitas produk merupakan suatu keadaan dimana sebuah nasabah merasa cocok dengan suatu produk atau sesuai dengan keinginan yang diharapkan

²⁴ Nirma Kurriwati “Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Kepuasan Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Konsumen” (Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Trunojoyo)

dapat memenuhi kebutuhannya. Suatu produk dapat memuaskan nasabah bila dinilai dapat memenuhi atau melebihi keinginan dan harapan nasabah²⁵.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Destika Primasari menunjukkan ada dua faktor yang memengaruhi loyalitas nasabah yaitu kualitas layanan dan kualitas produk. Semakin bagus pelayanan yang diberikan dan produk yang ditawarkan perusahaan jasa maka semakin loyal nasabah terhadap perusahaan tersebut.

Hasil penelitian diatas konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Fitri Madona pada tahun 2017. Dalam penelitian tersebut membahas teori Lewis dan Boomsyang dikutip oleh Fandy Tjiptono mengemukakan bahwa kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Hasil penelitian ini yaitu ada pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah²⁶.

Hasil wawancara dengan Zabila Difa mahasiswa perbankan syariah kelas C yang telah menjadi nasabah selama 2 tahun menyatakan bahwa :

“Nilai-nilai Islam sudah diterapkan di bank syariah, karena semua nasabahnya di perlakukan sama. Contohnya adanya antrian, nasabah yang kaya dan nasabah yang miskin tetap harus antri. Ini membuktikan bahwa tidak adanya pembedaan antara nasabah. Tapi salah satu faktor yang membuatnya masih menabung di Bank syariah karena pelayanan yang dianggapnya sangat bagus”²⁷.

²⁵ Destika Primasari “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Tabungan *Ib Hasanah Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BNI Syariah Kcp Ungaran*”. (Jurusan Perbankan Syariah IAIN Salatiga : 2016)

²⁶Fitri madona “pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada pt bank syariah mandiri palembang”. (jurusan perbankan syariah UIN ratah palembang : 2017)

²⁷ Wawancara dengan Zabila Difa Mahasiswa Perbankan Syariah kelas C angkatan 2014 IAIN Palopo, dilakukan pada tanggal 10 Maret 2018

Hasil wawancara dengan Zabila Difa, peneliti menemukan bahwa nilai-nilai Islam sudah diterapkan didalam Bank syariah. Namun nilai-nilai Islam bukan salah satu faktor yang membuatnya menabung di Bank Syariah melainkan dari segi pelayanannya.

Hasil wawancara dengan Lilik Sukartini Mahasiswa Perbankan Syariah kelas B yang telah menggunakan bank syariah selama 3 tahun menyatakan bahwa:

“Bank syariah sudah menerapkan nilai-nilai Islam, seperti tidak adanya sistem bunga yang diterapkan bank syariah melainkan sistem bagi hasil itu artinya semua keuntungan dan kerugian di tanggung bersama. Faktor yang membuatnya masih menggunakan Bank Syariah karena sistem bagi hasil dan produk yang dimiliki bank syariah”²⁸.

Wawancara dengan Lilik Sukartini menemukan bahwa didalam bank syariah sudah diterapkan nilai-nilai Islam dengan menggunakan sistem bagi hasil yang berarti tidak ada pihak manapun yang diberatkan. Semua keuntungan dan kerugian ditanggung secara bersama. Salah satu faktor yang membuatnya masih menggunakan Bank Syariah adalah karena sistem bagi hasil dan produknya.

Hasil wawancara dengan Rahmayani Rauf Mahasiswa Perbankan Syariah kelas C yang telah menggunakan bank syariah selama 2 tahun menyatakan bahwa :

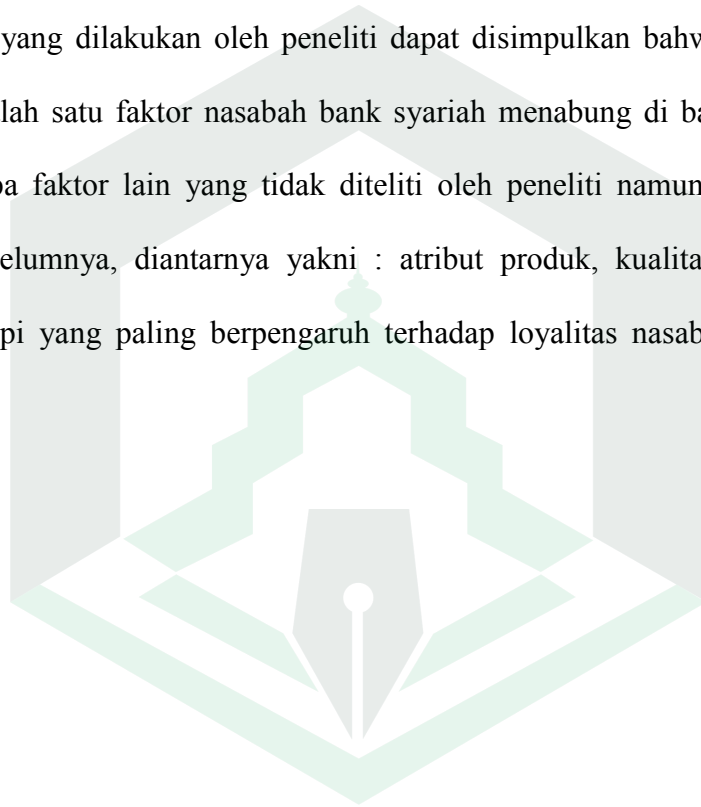
“Pelayanan yang diberikan Bank Syariah kepada nasabahnya sangat baik. Karyawan nasabah Bank Syariah sangat sopan dan ramah dalam segi pelayanannya dan karena itu saya masih menggunakan jasa Bank syariah”²⁹.

²⁸ Wawancara dengan Lilik Sukartini, Mahasiswa Perbankan Syariah kelas C angkatan 2014 IAIN Palopo, dilakukan pada tanggal 10 Maret 2018

²⁹ Wawancara dengan Rahmayani Rauf, Mahasiswa Perbankan Syariah kelas C angkatan 2014 IAIN Palopo, dilakukan pada tanggal 11 Maret 2018

Hasil wawancara dengan Rahmayani Rauf menemukan bahwa pelayanan yang dilakukan karyawan Bank Syariah terhadap nasabahnya sangat berpengaruh terhadap loyalitas nasabah Bank syariah. Hal ini membuat hubungan jangka panjang antara nasabah dengan pihak Bank Syariah.

Beberapa hasil penelitian terdahulu yang telah dijelaskan dan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dapat disimpulkan bahwa nilai-nilai Islam bukanlah salah satu faktor nasabah bank syariah menabung di bank syariah namun ada beberapa faktor lain yang tidak diteliti oleh peneliti namun telah diteliti oleh peneliti sebelumnya, diantaranya yakni : atribut produk, kualitas produk, kualitas layanan. Tapi yang paling berpengaruh terhadap loyalitas nasabah adalah kualitas pelayanan.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan data yang diperoleh oleh peneliti mengenai loyalitas nasabah Bank Syariah (mahasiswa perbankan syariah angkatan 2014), maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Dari hasil pengujian terhadap variabel Keadilan (X_1) diperoleh koefisien regresi sebesar 0.923 dengan tingkat signifikansi sebesar 0.363. Nilai signifikansi tersebut lebih besar dari 0,05 berarti tidak terdapat pengaruh positif dan tidak signifikan antara variabel Keadilan terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah.
2. Dari hasil pengujian terhadap variabel kesederajtan (X_2) diperoleh koefisien regresi sebesar -0.454 tingkat signifikansi sebesar 0.653. Nilai signifikan tersebut lebih besar dari 0,05 berarti tidak terdapat pengaruh signifikan antara variabel Kesederajatan terhadap Loyalitas Nasabah.
3. Hasil pengujian terhadap Variabel kejujuran (X_3) menunjukkan hasil regresi sebesar 1.527 dengan tingkat signifikan sebesar 0.602. Nilai tingkat signifikan tersebut lebih besar dari 0.05, yang berarti tidak terdapat pengaruh secara signifikan terhadap variabel Loyalitas Nasabah Bank Syariah.

Untuk menjawab masalah yang telah dikemukakan di awal, maka peneliti membuat hasil penelitian dengan rincian sebagai berikut :

1. Penerapan nilai-nilai islam di bank syariah sudah diterapkan, dapat dilihat dari pemberian kebebasan terhadap nasabah untuk memilih sebuah akad yang digunakan dalam bertransaksi, dan kejujuran atas informasi yang diberikan oleh bank syariah terhadap nasabah. Di dalam kerjasamanya, bank syariah juga memberikan keuntungan dengan cara bagi hasil. Untuk itu, penerapan nilai-nilai islam yang ada di bank syariah sudah diterapkan oleh bank syariah.

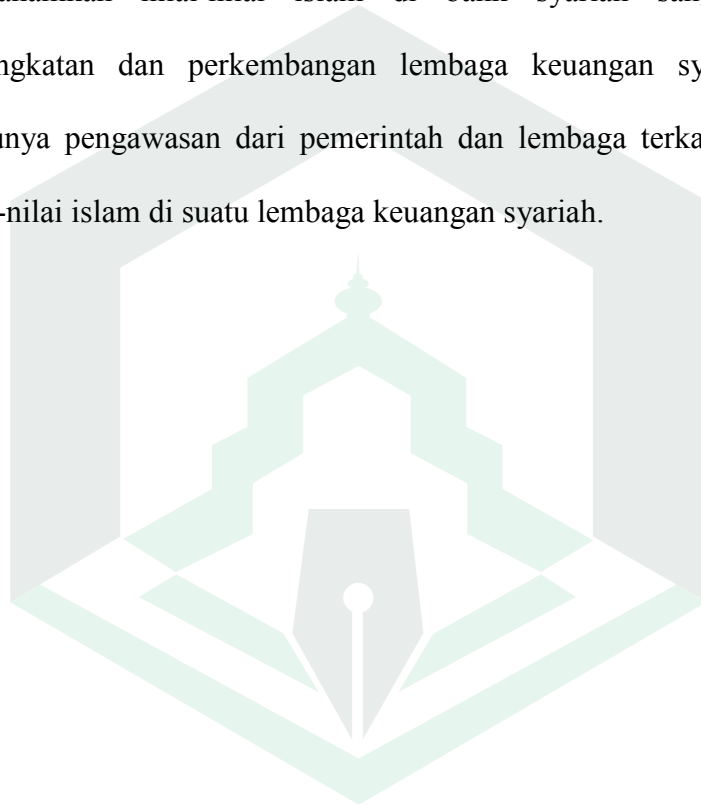
2. Tidak adanya pengaruh penerapan nilai-nilai islam terhadap loyalitas nasabah bank syariah. Hal tersebut dapat dilihat dari variabel yang digunakan yaitu keadilan, kesederajatan dan kejujuran yang dilihat dengan cara pengujian secara simultan.

B. Saran-saran

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan dan adanya keterbatasan dalam penelitian ini, maka peneliti memberikan beberapa saran yaitu :

1. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan agar menggunakan variabel lainnya dalam mempengaruhi loyalitas nasabah bank syariah, yang berkaitan dengan nilai-nilai islam.

2. Mengingat pentingnya peningkatan loyalitas nasabah bank syariah dalam meningkatkan atau mengembangkan perbankan syariah. Maka ada baiknya, jika dilakukan sosialisasi terhadap para masyarakat tentang kenaikan perbankan syariah.
3. Menanamkan nilai-nilai islam di bank syariah sangat penting bagi peningkatan dan perkembangan lembaga keuangan syariah. Untuk itu, perlunya pengawasan dari pemerintah dan lembaga terkait atas penanaman nilai-nilai islam di suatu lembaga keuangan syariah.



DAFTAR PUSTAKA

1. Buku

- Departemen agama RI. *al-Quran dan Terjemahnya* (Bandung: CV Penerbit Diponegoro. 2009)
- Griffin Jill *Customer Loyalty Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. (Jakarta: Erlangga 2005)
- Hasan, Ali. *Marketing Bank Syariah (cara jitu meningkatkan Pasar Bank Syariah)*, (Ghalia Indonesia : 2010)
- Hurriyati Ratih. *Bauran Pemasaran dan loyalitas Konsumen*, (Bandung: Alfabeta 2005)
- Ihfam, Sholihin, Ahmad, *Buku Pintar Ekonomi Syariah*. (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama : 2010)
- Ikatan Bankir Indonesia (IBI). *Strategi Bisnis Bank Syariah*, (Jakarta Pusat, PT Gramedia Pustaka Utama : 2015)
- Ruslan, Muh. dan Fasiha, *pengantar Islamic Economics, Mengenal Konsep dan Praktek Ekonomi Islam*. (Makassar : Lumbung Informasi Pendidikan (LIPa) : 2013)
- Syafi'i Muhammad Antonio. *Bank Syariah dari Teori ke Praktik*. Jakarta: Gema Insani 2001
- Suharsimi Arikunto. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. (Jakarta: Rineka Cipta : 2011)

2. Internet

- Fatmasari Sukesti, Nurhayati, "Peningkatan Loyalitas Nasabah Bank Syariah Melalui Peningkatan Kualitas Layanan Dan Kepuasan Nasabah dengan Variabel Religiutas Sebagai Variabel Moderating". (Semarang : 2016).
www.journal.walisongo.ac.id/index.php/economica/article/view/1158.
- Fitri, Intan. NIM 10390091, "Pengaruh Penerapann Nilai Syariah dan Bauran Pemasaran jasa terhadap Loyalitas Nasabah pada Bumiputera Syariah Cabang Yogyakarta" . 2014, di Yogyakarta.

[Http://download.portalgaruda.org/article.php?article=406342&val+5882&tittle=pengaruh%20kepercayaan%20dan%20kepuasan%20terhadap%20loyalitas%20Nasabah%20perbankan%20Syariah](http://download.portalgaruda.org/article.php?article=406342&val+5882&tittle=pengaruh%20kepercayaan%20dan%20kepuasan%20terhadap%20loyalitas%20Nasabah%20perbankan%20Syariah), diakses pada tanggal 13

<http://hadasiti.blogspot.co.id/2012/11/teori-keadilan-menurut-para-ahli.html?m=1>

Junaid ahmad tavid “*Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Keadilan dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah*”. tahun 2012.

Kurriwati, Nirma “Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Kepuasan Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Konsumen” (Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Trunojoyo)

KBBI, kbbi.kemdikbud.go.id/entri/Adil.

Munadziroh Fitria. *Pengaruh Komunikasi, Kepercayaan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan*. Jurusan perbankan syariah tahun 2016.

Rahayu, Danar dan Farwati Alwi, Alvi Jurnal “Analisis Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Pecan Baru”. (Jurusan Manajemen Ilmu Ekonomi Universitas Riau)

Salma, Ema “ Nilai-nilai Islam pada Bank berbasis Syariah Studi Kasus BNI Syariah Makassar”. (Jurusan Manajemen dakwah : UIN Makassar : 2016)

Sari Sonya Ika Nurika “Adapun Pengaruh Atribut dan Penerapan Nilai Islam Terhadap Loyalitas Nasabh BNI Syariah KCP Tulungagung”. (Tulungagung:2014).<https://www.google.co.id/url?sa=t&source=web&rct=j&url=http://repo.iain-tulungagung.ac.id/165/>

Primasari, Destika “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Tabungan Ib Hasanah Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BNI Syariah Kcp Ungaran*”. (Jurusan Perbankan Syariah IAIN Salatiga : 2016)

KOESIONER

PENERAPAN NILAI-NILAI ISLAM PADA BANK BERBASIS SYARIAH DAN PENGARUHNYA TERHADAP LOYALITAS NASABAH

(Studi Kasus Mahasiswa Perbankan syariah Angkatan 2014)

Variabel Al-'Adalah / Keadilan (X ₁)					
NO	ITEM	JAWABAN			
		SS	S	TS	STS
1	Transaksi keuangan antara bank syariah dan nasabah menguntungkan kedua belah pihak				
2	Jika salah satu pihak (bank syariah dan nasabah) melanggar isi perjanjian maka pihak lain dapat menuntut pengadilan untuk memaksa pihak yang ingkar mematuhi isi perjanjian				
3	Setiap masyarakat berhak mendapat pembiayaan di bank syariah setelah melalui prosedur yang berlaku.				
4	Perselisihan antara bank syariah dan nasabah dapat diselesaikan melalui Badan Arbitrase Syariah apabila tidak tercapai penyelesaian melalui musyawarah.				
5	Sistem bagi hasil yang dijalankan perbankan syariah telah sesuai dengan prinsip keadilan.				

Variabel Al-Musawah / Kesetaraan (X ₂)					
NO	ITEM	JAWABAN			
		SS	S	TS	STS
1	Akad dalam transaksi keuangan anatara bank syariah dan nasabah telah dibuat berdasarkan prinsip persamaan kedudukan di depan hukum				
2	Bank syariah telah memberikan pelayanan yang sama kepada setiap nasabahnya.				
3	Setiap nasabah berhak memperoleh informasi pembiayaan di bank syariah secara lengkap				

4	Bank syariah tidak membeda-bedakan masyarakat yang berhak mendapatkan pembiayaan				
5	Bank syariah tidak membatasi masyarakat yang mengajukan permohonan pembiayaan sepanjang memenuhi persyaratan dan ketentuan yang berbeda				

Variabel Ash-Shidq / Kejujuran (X₃)					
NO	ITEM	JAWABAN			
		SS	S	TS	STS
1	Nasabah bank syariah yang mempunyai kemauan yang kuat dan mempunyai itikad baik untuk membayar utangnya dan tidak menunda-nunda pembayaran utang				
2	Bank syariah telah berlaku secara benar dan jujur dalam setiap transaksi keuangan dengan nasabah				
3	Nasabah yang memperoleh pembiayaan dari bank syariah telah melakukan pembiayaan sesuai dengan akad				
4	Setiap petugas bank syariah tidak menerima uang terimakasih dari nasabah yang pembiayaannya telah disetujui				
5	Nasabah yang telah memperoleh pembiayaan dari bank syariah telah melakukan pembayaran angsuran dan kewajiban bagi hasil dengan tepat waktu dan jujur				

Variabel Loyalitas Nasabah Bank Syariah (Y)					
NO	ITEM	JAWABAN			
		SS	S	TS	STS
1	Nasabah yang puas terhadap pelayanan bank syariah akan memberikan rekomendasi untuk menggunakan jasa bank syariah yang sama.				
2	Nasabah yang loyal selalu menggunakan setiap produk perbankan syariah sesuai dengan kebutuhannya.				
3	Bank syariah yang mampu memberikan pelayanan maksimal akan menjadi pilihan pertama bagi nasabah yang loyal pada setiap transaksi keuangannya				

4	Nasabah yang loyal selalu membicarakan kelebihan bank syariah dari pada kekurangan bank syariah kepada masyarakat.				
5	Nasabah yang loyal selalu menggunakan kembali jasa perbankan.				

DATA JAWABAN RESPONDEN

Data variabel Keadilan (X_1)

NO	1	2	3	4	5	JUMLAH
1	4	4	4	4	4	20
2	5	5	5	5	5	25
3	4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	4	20
5	4	4	4	5	4	21
6	5	4	5	4	5	23
7	4	4	4	4	4	20
8	2	4	4	4	4	18
9	4	4	4	4	4	20
10	4	4	4	4	4	20
11	4	4	4	4	4	20
12	5	4	4	4	5	22
13	5	5	4	5	4	23
14	5	4	4	4	4	21
15	5	4	4	4	5	22
16	5	4	4	5	4	22
17	5	4	5	5	4	23
18	5	4	4	4	5	22
19	5	4	4	4	4	21
20	5	4	4	4	4	21
21	5	4	4	4	5	22
22	5	4	4	5	4	22
23	4	5	4	4	4	21
24	4	4	2	4	4	18
25	4	4	5	4	4	21
26	4	4	5	4	2	19
27	5	4	2	4	4	19
28	2	5	4	4	4	19
29	5	5	4	5	5	24
30	5	4	2	4	4	19
31	4	2	4	4	4	18
32	5	4	4	2	5	20
33	4	4	4	4	2	18
34	5	5	5	4	5	24
35	4	4	4	4	4	20

36	4	4	4	4	4	20
37	4	5	5	5	4	23
38	4	4	4	<u>4</u>	4	20

Data variabel Kesederajatan (X_2)

NO	1	2	3	4	5	JUMLAH
1	4	4	4	4	4	20
2	5	5	5	5	5	25
3	4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	4	20
5	4	4	4	5	4	21
6	5	4	5	4	5	23
7	4	4	4	4	4	20
8	2	4	4	4	4	18
9	4	4	4	4	4	20
10	4	4	4	4	4	20
11	4	4	4	4	4	20
12	5	4	4	4	5	22
13	5	5	4	5	4	23
14	5	4	4	4	4	21
15	5	4	4	4	5	22
16	5	4	4	5	4	22
17	5	4	5	5	4	23
18	5	4	4	4	5	22
19	5	4	4	4	4	21
20	5	4	4	4	4	21
21	5	4	4	4	5	22
22	5	4	4	5	4	22
23	4	5	4	4	4	21
24	4	4	2	4	4	18
25	4	4	5	4	4	21
26	4	4	5	4	4	21
27	5	4	4	4	4	21
28	2	5	4	4	2	17
29	5	5	4	5	5	24
30	5	4	4	4	4	21
31	4	2	4	4	4	18
32	5	4	4	4	5	22
33	4	4	4	4	2	18
34	5	5	5	4	5	24
35	4	4	4	4	4	20
36	4	4	4	4	4	20
37	4	5	5	5	4	23
38	4	4	4	2	4	18

Data Variabel kejujuran (X_3)

NO	1	2	3	4	5	JUMLAH
1	4	4	4	5	4	21
2	5	5	5	5	5	25
3	4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	4	20
5	4	5	4	4	4	21
6	5	4	5	4	5	23
7	4	4	4	4	4	20
8	4	4	4	4	4	20
9	4	4	4	4	4	20
10	4	4	4	4	4	20
11	4	4	4	4	4	20
12	4	4	5	4	4	21
13	4	5	4	4	5	22
14	4	4	4	4	5	21
15	4	4	5	4	4	21
16	4	5	4	4	4	21
17	5	5	4	5	4	23
18	4	4	5	4	4	21
19	4	4	4	5	4	21
20	4	4	4	4	4	20
21	4	4	5	4	4	21
22	4	5	4	4	4	21
23	4	4	4	4	4	20
24	2	4	4	5	2	17
25	5	4	4	4	5	22
26	5	4	4	4	5	22
27	2	4	4	4	4	18
28	4	4	4	4	4	20
29	4	5	5	5	5	24
30	4	4	4	4	4	20
31	4	4	2	4	2	16
32	4	2	5	5	5	21
33	4	4	4	4	4	20
34	5	4	5	5	4	23
35	4	4	4	4	2	18
36	4	4	4	2	4	18
37	5	5	4	4	4	22
38	4	4	4	4	4	20

Dat Variabel Loyalitas (Y)

NO	1	2	3	4	5	JUMLAH
1	4	4	4	4	4	20
2	5	5	5	5	5	25

3	4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	4	20
5	4	4	4	5	4	21
6	4	5	4	5	4	22
7	4	4	4	4	4	20
8	4	4	4	4	4	20
9	2	4	2	4	4	16
10	2	4	4	4	4	18
11	4	4	4	4	4	20
12	4	2	5	5	4	20
13	5	4	5	5	5	24
14	5	4	4	5	4	22
15	2	2	5	5	4	18
16	4	4	4	4	5	21
17	5	4	5	4	5	23
18	5	4	4	5	5	23
19	5	4	5	5	5	24
20	4	4	5	4	5	22
21	4	5	5	5	5	24
22	4	4	5	5	4	22
23	4	4	4	4	4	20
24	5	4	4	5	4	22
25	4	4	5	5	5	23
26	4	4	5	4	4	21
27	4	4	4	4	4	20
28	4	4	4	5	5	22
29	5	4	4	5	5	23
30	4	4	4	4	4	20
31	4	4	4	5	5	22
32	4	2	4	5	5	20
33	4	4	4	5	4	21
34	4	4	5	4	4	21
35	4	4	4	4	4	20
36	4	4	4	5	4	21
37	4	2	4	2	5	17
38	4	2	4	5	5	20

UJI INSTRUMEN SETIAP VARIABEL PENELITIAN

Uji Validitas instrumen variabel Keadilan (X₁)

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Keadilan 1	13,0667	2,892	,482	,502	-1,295(a)
Keadilan 2	13,5333	3,085	,488	,260	-1,240(a)
Keadilan 3	13,0667	3,789	,577	,464	-,964(a)
Keadilan 4	13,2667	3,375	,516	,267	-1,115(a)
Keadilan 5	12,9333	2,064	,305	,202	-2,566(a)

Uji Validitas Instrumen Variabel Kesederajatan (X₂)

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Kesederajatan 1	12,7667	4,668	,248	,072	-,640(a)
Kesederajatan 2	12,6333	3,757	,426	,085	-1,034(a)
Kesederajatan 3	12,2667	5,237	,350	,327	-,368(a)
Kesederajatan 4	12,3333	5,678	,391	,339	-,323(a)
Kesederajatan 5	12,4000	3,697	,456	,114	-,976(a)

Uji Instrumen Variabel Kejujuran (X₃)

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Kejujuran 1	12,5333	5,913	,428	,065	-,071(a)
Kejujuran 2	12,7000	6,148	,393	,074	-,170(a)
Kejujuran 3	12,1333	5,085	,455	,374	-,589(a)
Kejujuran 4	12,8667	6,878	,398	,101	,001
Kejujuran 5	12,4333	3,978	,412	,327	-,871(a)

Uji Instrumen Variabel loyalitas Nasabah (Y)

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Loyalitas 1	12,8333	8,075	,398	,097	,246
Loyalitas 2	12,7000	8,148	,436	,277	,208
Loyalitas 3	12,7667	8,599	,365	,401	,274
Loyalitas 4	12,6000	9,834	,489	,229	,403
Loyalitas 5	13,3667	6,102	,468	,403	-,159(a)

Tabel Durbin-Watson (DW), $\alpha = 5\%$

n	k=1		k=2		k=3		k=4		k=5	
	dL	dU	dL	dU	dL	dU	dL	dU	dL	dU
6	0.6102	1.4002								
7	0.6996	1.3564	0.4672	1.8964						
8	0.7629	1.3324	0.5591	1.7771	0.3674	2.2866				
9	0.8243	1.3199	0.6291	1.6993	0.4548	2.1282	0.2957	2.5881		
10	0.8791	1.3197	0.6972	1.6413	0.5253	2.0163	0.3760	2.4137	0.2427	2.8217
11	0.9273	1.3241	0.7580	1.6044	0.5948	1.9280	0.4441	2.2833	0.3155	2.6446
12	0.9708	1.3314	0.8122	1.5794	0.6577	1.8640	0.5120	2.1766	0.3796	2.5061
13	1.0097	1.3404	0.8612	1.5621	0.7147	1.8159	0.5745	2.0943	0.4445	2.3897
14	1.0450	1.3503	0.9054	1.5507	0.7667	1.7788	0.6321	2.0296	0.5052	2.2959
15	1.0770	1.3605	0.9455	1.5432	0.8140	1.7501	0.6852	1.9774	0.5620	2.2198
16	1.1062	1.3709	0.9820	1.5386	0.8572	1.7277	0.7340	1.9351	0.6150	2.1567
17	1.1330	1.3812	1.0154	1.5361	0.8968	1.7101	0.7790	1.9005	0.6641	2.1041
18	1.1576	1.3913	1.0461	1.5353	0.9331	1.6961	0.8204	1.8719	0.7098	2.0600
19	1.1804	1.4012	1.0743	1.5355	0.9666	1.6851	0.8588	1.8482	0.7523	2.0226
20	1.2015	1.4107	1.1004	1.5367	0.9976	1.6763	0.8943	1.8283	0.7918	1.9908
21	1.2212	1.4200	1.1246	1.5385	1.0262	1.6694	0.9272	1.8116	0.8286	1.9635
22	1.2395	1.4289	1.1471	1.5408	1.0529	1.6640	0.9578	1.7974	0.8629	1.9400
23	1.2567	1.4375	1.1682	1.5435	1.0778	1.6597	0.9864	1.7855	0.8949	1.9196
24	1.2728	1.4458	1.1878	1.5464	1.1010	1.6565	1.0131	1.7753	0.9249	1.9018
25	1.2879	1.4537	1.2063	1.5495	1.1228	1.6540	1.0381	1.7666	0.9530	1.8863
26	1.3022	1.4614	1.2236	1.5528	1.1432	1.6523	1.0616	1.7591	0.9794	1.8727
27	1.3157	1.4688	1.2399	1.5562	1.1624	1.6510	1.0836	1.7527	1.0042	1.8608
28	1.3284	1.4759	1.2553	1.5596	1.1805	1.6503	1.1044	1.7473	1.0276	1.8502
29	1.3405	1.4828	1.2699	1.5631	1.1976	1.6499	1.1241	1.7426	1.0497	1.8409
30	1.3520	1.4894	1.2837	1.5666	1.2138	1.6498	1.1426	1.7386	1.0706	1.8326
31	1.3630	1.4957	1.2969	1.5701	1.2292	1.6500	1.1602	1.7352	1.0904	1.8252
32	1.3734	1.5019	1.3093	1.5736	1.2437	1.6505	1.1769	1.7323	1.1092	1.8187
33	1.3834	1.5078	1.3212	1.5770	1.2576	1.6511	1.1927	1.7298	1.1270	1.8128
34	1.3929	1.5136	1.3325	1.5805	1.2707	1.6519	1.2078	1.7277	1.1439	1.8076
35	1.4019	1.5191	1.3433	1.5838	1.2833	1.6528	1.2221	1.7259	1.1601	1.8029
36	1.4107	1.5245	1.3537	1.5872	1.2953	1.6539	1.2358	1.7245	1.1755	1.7987
37	1.4190	1.5297	1.3635	1.5904	1.3068	1.6550	1.2489	1.7233	1.1901	1.7950
38	1.4270	1.5348	1.3730	1.5937	1.3177	1.6563	1.2614	1.7223	1.2042	1.7916
39	1.4347	1.5396	1.3821	1.5969	1.3283	1.6575	1.2734	1.7215	1.2176	1.7886
40	1.4421	1.5444	1.3908	1.6000	1.3384	1.6589	1.2848	1.7209	1.2305	1.7859

KARAKTERISTIK RESPONDEN BERDASARKAN JENIS KELAMIN

Statistics

JENIS KELAMIN

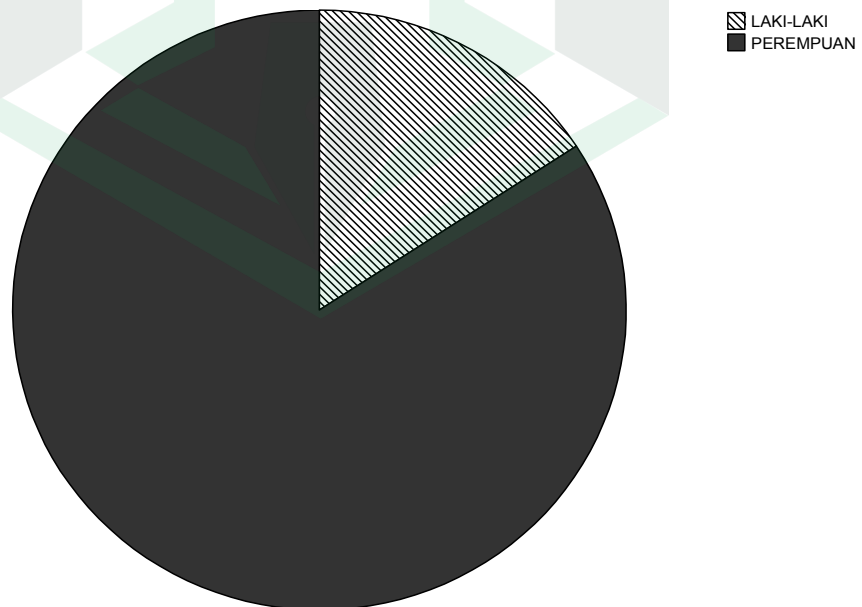
N	Valid	38
	Missing	0

JENIS KELAMIN

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	6	15,8	15,8	15,8
	perempuan	32	84,2	84,2	100,0
Total		38	100,0	100,0	

CHART

JENIS KELAMIN



KARAKTERISTIK RESPONDEN BERDASARKAN KELAS

Statistics

KELAS

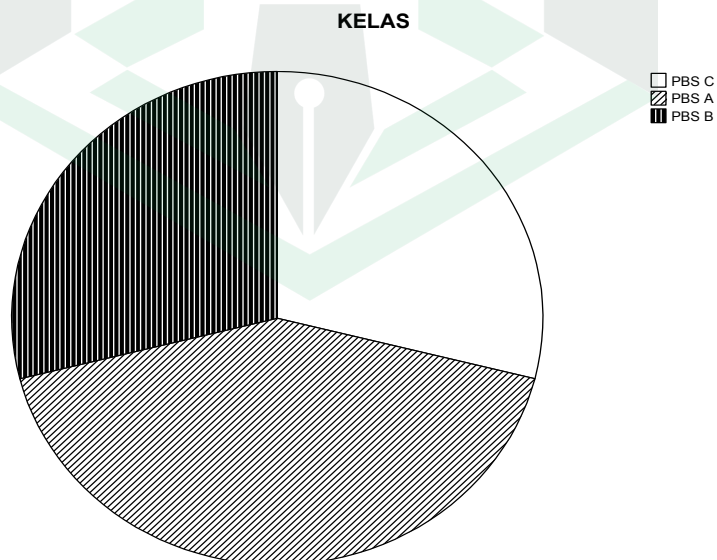
N	Valid	38
	Missing	0

p

KELAS

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PBS c	11	28,9	28,9	28,9
	PBS A	16	42,1	42,1	71,1
	PBS B	11	28,9	28,9	100,0
Total		38	100,0	100,0	

CHART



Frequency Table Keadilan

keadilan 1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak setuju	2	5,3	5,3	5,3
	setuju	18	47,4	47,4	52,6
	sangat setuju	18	47,4	47,4	100,0
	Total	38	100,0	100,0	

keadilan 2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak setuju	1	2,6	2,6	2,6
	setuju	30	78,9	78,9	81,6
	sangat setuju	7	18,4	18,4	100,0
	Total	38	100,0	100,0	

keadilan 3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak setuju	3	7,9	7,9	7,9
	setuju	28	73,7	73,7	81,6
	sangat setuju	7	18,4	18,4	100,0
	Total	38	100,0	100,0	

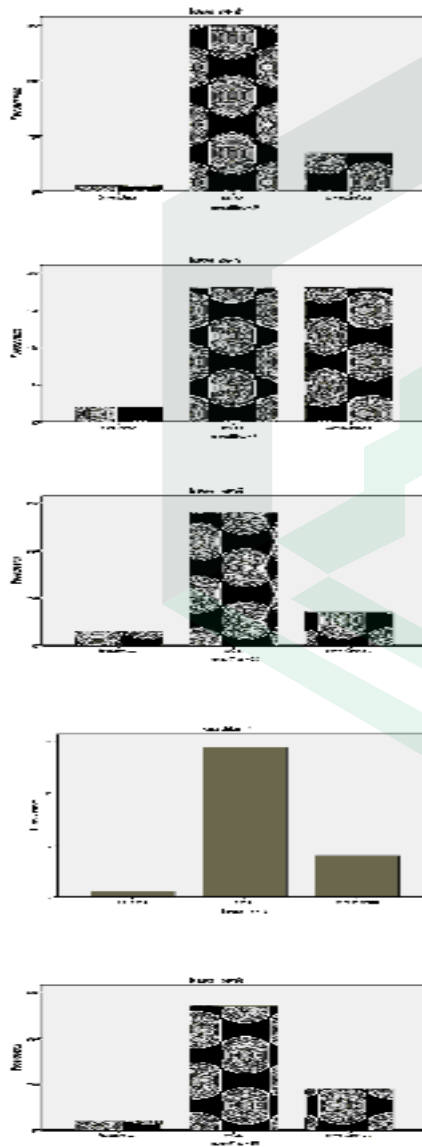
keadilan 4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak setuju	1	2,6	2,6	2,6
	setuju	29	76,3	76,3	78,9
	sangat setuju	8	21,1	21,1	100,0
	Total	38	100,0	100,0	

keadilan 5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid tidak setuju	2	5,3	5,3	5,3
setuju	27	71,1	71,1	76,3
sangat setuju	9	23,7	23,7	100,0
Total	38	100,0	100,0	

Bar Char



Frequency Table Kesederajatan

kesederajatan 1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak setuju	2	5,3	5,3	5,3
	setuju	18	47,4	47,4	52,6
	sangat setuju	18	47,4	47,4	100,0
	Total	38	100,0	100,0	

kesederajatan 2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak setuju	1	2,6	2,6	2,6
	setuju	30	78,9	78,9	81,6
	sangat setuju	7	18,4	18,4	100,0
	Total	38	100,0	100,0	

kesederajatan 3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak setuju	1	2,6	2,6	2,6
	setuju	30	78,9	78,9	81,6
	sangat setuju	7	18,4	18,4	100,0
	Total	38	100,0	100,0	

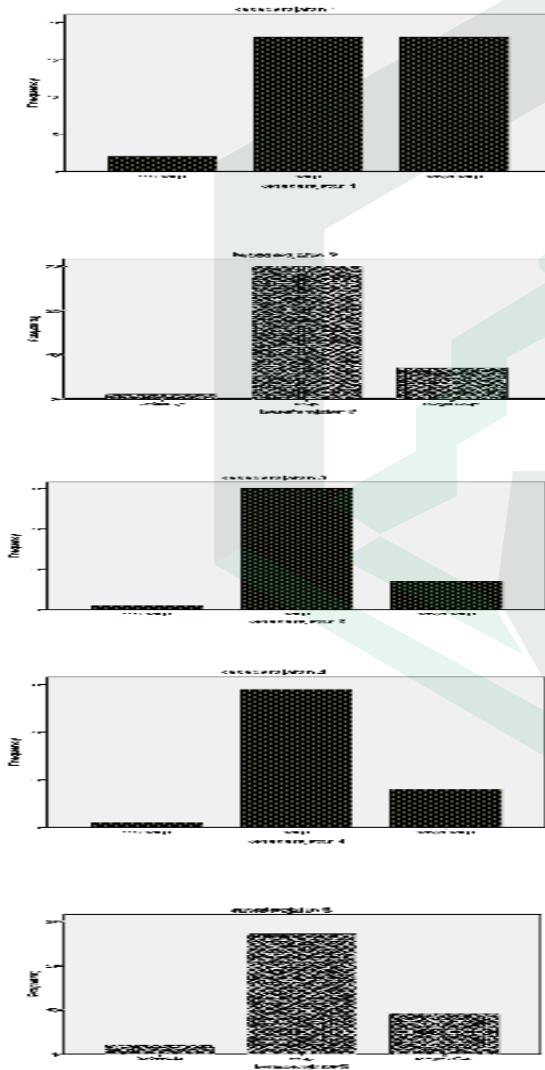
kesederajatan 4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak setuju	1	2,6	2,6	2,6
	setuju	29	76,3	76,3	78,9
	sangat setuju	8	21,1	21,1	100,0
	Total	38	100,0	100,0	

kesederajatan 5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak setuju	2	5,3	5,3	5,3
	setuju	27	71,1	71,1	76,3
	sangat setuju	9	23,7	23,7	100,0
	Total	38	100,0	100,0	

Bar Chart



Frequency Table Kejujuran

kejujuran 1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid tidak setuju	2	5,3	5,3	5,3
setuju	29	76,3	76,3	81,6
sangat setuju	7	18,4	18,4	100,0
Total	38	100,0	100,0	

kejujuran 2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid tidak setuju	1	2,6	2,6	2,6
setuju	29	76,3	76,3	78,9
sangat setuju	8	21,1	21,1	100,0
Total	38	100,0	100,0	

kejujuran 3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid tidak setuju	1	2,6	2,6	2,6
setuju	28	73,7	73,7	76,3
sangat setuju	9	23,7	23,7	100,0
Total	38	100,0	100,0	

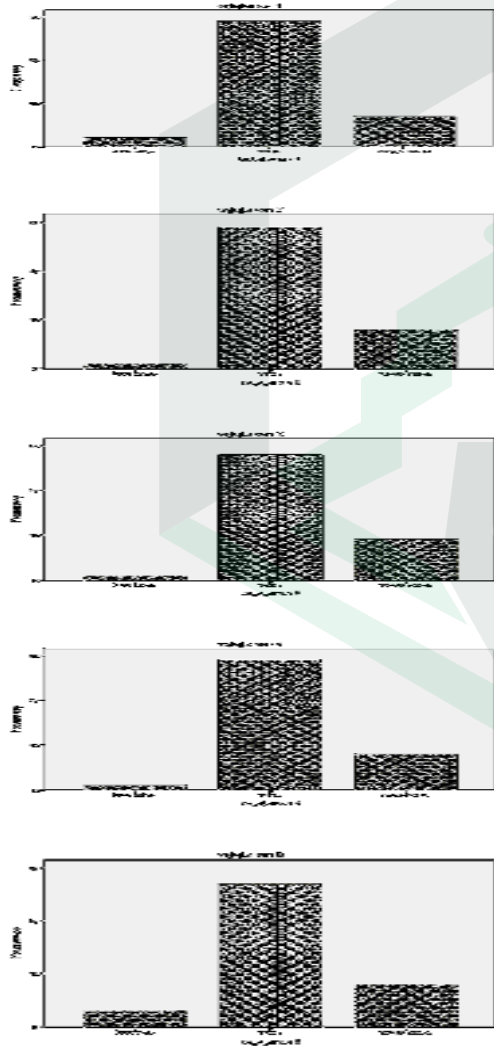
kejujuran 4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid tidak setuju	1	2,6	2,6	2,6
setuju	29	76,3	76,3	78,9
sangt setuju	8	21,1	21,1	100,0
Total	38	100,0	100,0	

Kejujuran 5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak setuju	3	7,9	7,9	7,9
	setuju	27	71,1	71,1	78,9
	sangat setuju	8	21,1	21,1	100,0
	Total	38	100,0	100,0	

Bar Chart



Frequency Table Loyalitas

Loyalitas 1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak setuju	3	7,9	7,9	7,9
	setuju	27	71,1	71,1	78,9
	sangat setuju	8	21,1	21,1	100,0
	Total	38	100,0	100,0	

Loyalitas 2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak setuju	5	13,2	13,2	13,2
	setuju	30	78,9	78,9	92,1
	sangat setuju	3	7,9	7,9	100,0
	Total	38	100,0	100,0	

Loyalitas 3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak setuju	1	2,6	2,6	2,6
	setuju	25	65,8	65,8	68,4
	sngat setuju	12	31,6	31,6	100,0
	Total	38	100,0	100,0	

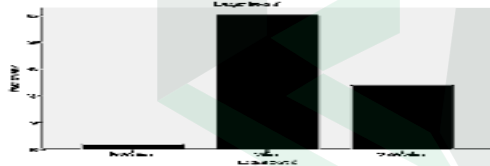
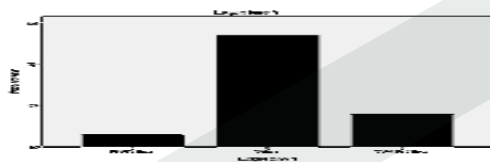
Loyalitas 4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak setuju	1	2,6	2,6	2,6
	setuju	17	44,7	44,7	47,4
	sangat setuju	20	52,6	52,6	100,0
	Total	38	100,0	100,0	

Loyalitas 5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	setuju	23	60,5	60,5	60,5
	sangat setuju	15	39,5	39,5	100,0
	Total	38	100,0	100,0	

Bar Chart



UJI NORMALITAS

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	KEJUJURAN, KESEDERAJATA N, KEADILAN ^b		Enter

a. Dependent Variable: LOYALITAS

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,353 ^a	,124	,047	1,885

a. Predictors: (Constant), KEJUJURAN, KESEDERAJATAN, KEADILAN

b. Dependent Variable: LOYALITAS

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	17,179	3	5,726	1,611	,205 ^b
	Residual	120,821	34	3,554		
	Total	138,000	37			

a. Dependent Variable: LOYALITAS

b. Predictors: (Constant), KEJUJURAN, KESEDERAJATAN, KEADILAN

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	13,028	3,826		3,405	,002
	KEADILAN	,409	,443	,377	,923	,363
	KESEDERAJATAN	-,181	,398	-,173	-,454	,653
	KEJUJURAN	,157	,298	,145	,527	,602

a. Dependent Variable: LOYALITAS

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	19,65	22,66	21,00	,681	38
Residual	-4,734	2,881	,000	1,807	38
Std. Predicted Value	-1,983	2,436	,000	1,000	38
Std. Residual	-2,511	1,528	,000	,959	38

a. Dependent Variable: LOYALITAS

NPar Tests

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		38
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,80704882
Most Extreme Differences	Absolute	,137
	Positive	,055
	Negative	-,137
Test Statistic		,137
Asymp. Sig. (2-tailed)		,071 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

UJI MULTIKOLINEARITAS

[Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	KEJUJURAN, KESEDERAJATAN, Keadilan ^b		Enter

a. Dependent Variable: LOYALITAS

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,353 ^a	,124	,047	1,885

a. Predictors: (Constant), KEJUJURAN, KESEDERAJATAN, KEADILAN

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1p7,179	3	5,726	1,611	,205 ^b
	Residual	120,821	34	3,554		
	Total	138,000	37			

a. Dependent Variable: LOYALITAS

b. Predictors: (Constant), KEJUJURAN, KESEDERAJATAN, KEADILAN

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	13,028	3,826		3,405	,002		
KEADILAN	,409	,443	,377	,923	,363	,154	6,498
KESEDERAJATAN	-,181	,398	-,173	-,454	,653	,177	5,647
KEJUJURAN	,157	,298	,145	,527	,602	,341	2,929

a. Dependent Variable: LOYALITAS

Coefficient Correlations^a

Model		KEJUJURAN	KESEDERAJATAN	KEADILAN
1	Correlations	KEJUJURAN	1,000	-,172
		KESEDERAJATAN	-,172	1,000
		KEADILAN	-,396	-,750
1	Covariances	KEJUJURAN	,089	-,020
		KESEDERAJATAN	-,020	,158
		KEADILAN	-,052	-,132

a. Dependent Variable: LOYALITAS

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions			
				(Constant)	KEADILAN	KESEDERAJATAN	KEJUJURAN
1	1	3,993	1,000	,00	,00	,00	,00
	2	,005	28,662	,98	,02	,03	,02
	3	,002	46,861	,02	,05	,17	,93
	4	,001	76,635	,00	,93	,80	,05

a. Dependent Variable: LOYALITAS

UJI HETEROSKEDASTISITAS

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	KEJUJURAN, KESEDERAJATAN, Keadilan ^b		Enter

a. Dependent Variable: LOYALITAS

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,353 ^a	,124	,047	1,885

a. Predictors: (Constant), KEJUJURAN, KESEDERAJATAN, KEADILAN

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	17,179	3	5,726	1,611	,205 ^b
	Residual	120,821	34	3,554		
	Total	138,000	37			

a. Dependent Variable: LOYALITAS

b. Predictors: (Constant), KEJUJURAN, KESEDERAJATAN, KEADILAN

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	13,028	3,826		3,405	,002		
	KEADILAN	,409	,443	,377	,923	,363	,154	6,498
	KESEDERAJATAN	-,181	,398	-,173	-,454	,653	,177	5,647
	KEJUJURAN	,157	,298	,145	,527	,602	,341	2,929

a. Dependent Variable: LOYALITAS

Coefficient Correlations^a

Model			KEJUJURAN	KESEDERAJATAN	KEADILAN
1	Correlations	KEJUJURAN	1,000	-,172	-,396
		KESEDERAJATAN	-,172	1,000	-,750
		KEADILAN	-,396	-,750	1,000
	Covariances	KEJUJURAN	,089	-,020	-,052
		KESEDERAJATAN	-,020	,158	-,132
		KEADILAN	-,052	-,132	,196

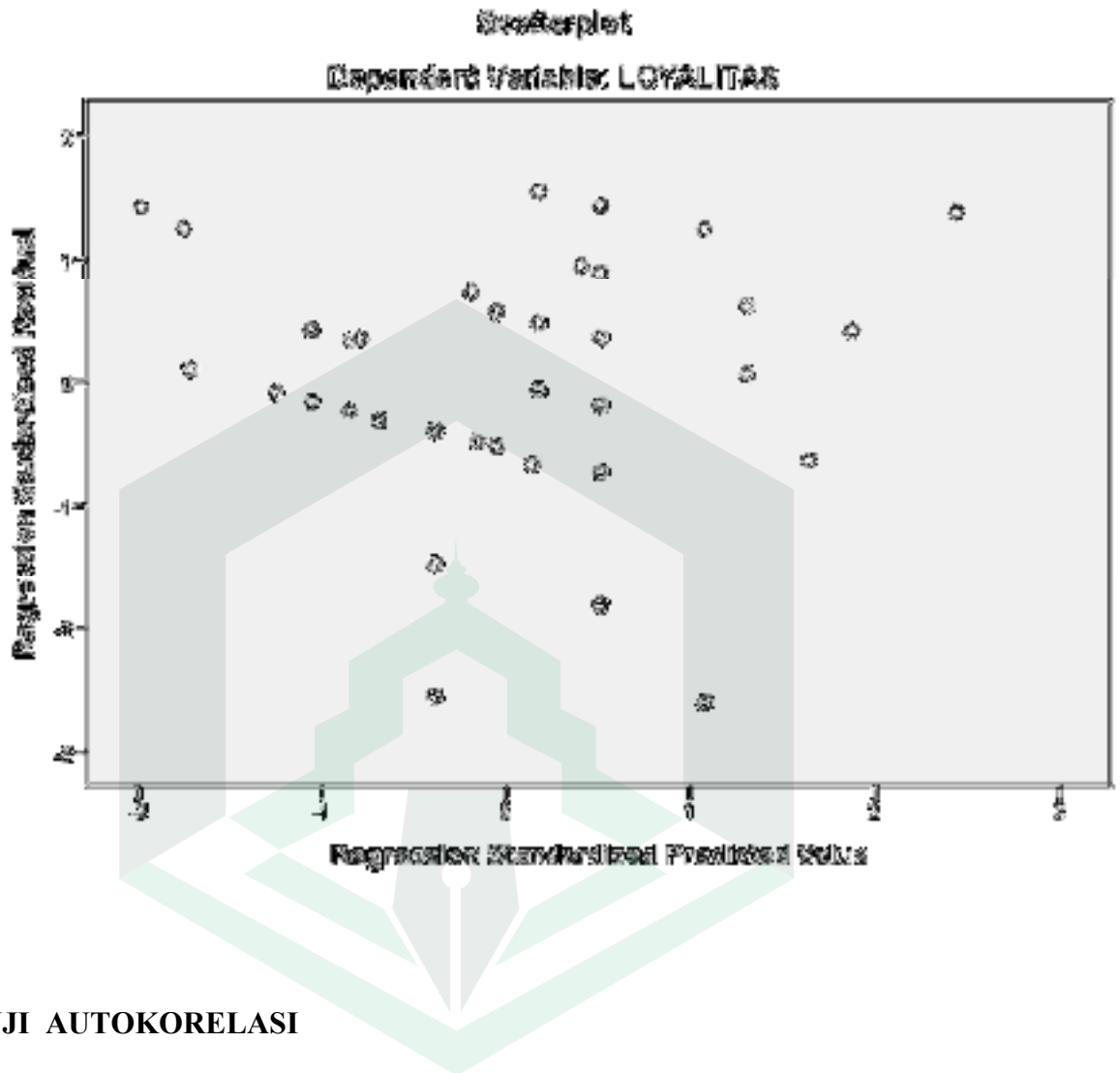
a. Dependent Variable: LOYALITAS

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions			
				(Constant)	KEADILAN	KESEDERAJATAN	KEJUJURAN
1	1	3,993	1,000	,00	,00	,00	,00
	2	,005	28,662	,98	,02	,03	,02
	3	,002	46,861	,02	,05	,17	,93
	4	,001	76,635	,00	,93	,80	,05

a. Dependent Variable: LOYALITAS

CHART



UJI AUTOKORELASI

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	KEJUJURAN, KESADERAJATAN, Keadilan ^b		Enter

a. Dependent Variable: LOYALITAS

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,353 ^a	,124	,047	1,885	1,522

a. Predictors: (Constant), KEJUJURAN, KESEDERAJATAN, KEADILAN

b. Dependent Variable: LOYALITAS

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	17,179	3	5,726	1,611	,205 ^b
	Residual	120,821	34	3,554		
	Total	138,000	37			

a. Dependent Variable: LOYALITAS

b. Predictors: (Constant), KEJUJURAN, KESEDERAJATAN, KEADILAN

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	13,028	3,826		3,405	,002
	KEADILAN	,409	,443	,377	,923	,363
	KESEDERAJATAN	-,181	,398	-,173	-,454	,653
	KEJUJURAN	,157	,298	,145	,527	,602

a. Dependent Variable: LOYALITAS

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	19,65	22,66	21,00	,681	38
Residual	-4,734	2,881	,000	1,807	38
Std. Predicted Value	-1,983	2,436	,000	1,000	38
Std. Residual	-2,511	1,528	,000	,959	38

a. Dependent Variable: LOYALITAS

UJI REGRESI BERGANDA DAN HIPOTESIS

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	KEJUJURAN, KESEDERAJATAN, Keadilan ^b		Enter

a. Dependent Variable: LOYALITAS

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,353 ^a	,124	,047	1,88509

a. Predictors: (Constant), KEJUJURAN, KESEDERAJATAN, Keadilan

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	17,179	3	5,726	1,611	,205 ^b
	Residual	120,821	34	3,554		
	Total	138,000	37			

a. Dependent Variable: LOYALITAS

b. Predictors: (Constant), KEJUJURAN, KESEDERAJATAN, Keadilan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	13,028	3,826		3,405	,002
	Keadilan	,409	,443	,377	,923	,363
	KESEDERAJATAN	-,181	,398	-,173	-,454	,653
	KEJUJURAN	,157	,298	,145	,527	,602

a. Dependent Variable: LOYALITAS



PEMERINTAH KOTA PALOPO
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Alamat : Jl. K.H.M. Hasyim No.5 Kota Palopo - Sulawesi Selatan Telpn : (0471) 23692

ASLI
DASAR HUKUM :

IZIN PENELITIAN
NOMOR : 1437/IP/DPMPTSP/VIII/2017

1. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2002 tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan, dan Penerapan IPTEK;
2. Peraturan Mendagri Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian, sebagaimana telah diubah dengan Permendagri Nomor 7 Tahun 2014;
3. Peraturan Walikota Palopo Nomor 23 Tahun 2016 tentang Penyederhanaan Perizinan dan Non Perizinan di Kota Palopo;
4. Peraturan Walikota Palopo Nomor 22 Tahun 2016 tentang Pendelegasian Wewenang Penyelenggaraan Perizinan dan Non Perizinan Kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Palopo;

MEMBERIKAN IZIN KEPADA :

Nama : UMI MASRUROH
 Jenis Kelamin : Perempuan
 Alamat : Dsn. Kenanga Kab. Luwu Timur
 Pekerjaan : Mahasiswa
 N I M : 14.16.15.0092

Maksud dan Tujuan mengadakan penelitian dalam rangka penulisan Skripsi dengan Judul :

PENERAPAN NILAI - NILAI ISLAM PADA BANK BERBASIS SYARIAH DAN PENGARUHNYA TERHADAP LOYALITAS NASABAH (STUDI KASUS MAHASISWA PERBANKAN SYARIAH ANGKATAN TAHUN 2014)

Lokasi Penelitian : KAMPUS IAIN KOTA PALOPO

Lamanya Penelitian 14 Agustus 2017 s.d 30 November 2017

Dengan Ketentuan Sebagai Berikut :

1. Sebelum dan sesudah melaksanakan kegiatan penelitian kiranya melapor pada **Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo**.
2. Mentaati semua peraturan perundang-undangan yang berlaku, serta menghormati Adat Istiadat setempat.
3. Penelitian tidak menyimpang dari maksud izin yang diberikan.
4. Menyerahkan 1 (satu) examplar Foto Copy hasil penelitian kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo.
5. Surat Izin Penelitian ini dinyatakan tidak berlaku, bilamana pemegang izin ternyata tidak mentaati ketentuan-ketentuan tersebut diatas.

Demikian Surat Izin Penelitian ini diterbitkan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Kota Palopo

Pada tanggal : 04 Agustus 2017

Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP

Kantor Pengkajian dan Pemrosesan Perizinan PTSP

PEMERINTAH KOTA PALOPO
DPMPTSP
 MARDI, S.Sos
 Pangkat : Penata
 NIP : 49830626 200801 1 003

Tembusan Kepada:

1. Kepala Eadan Keshang Prov. Sul-Sel,
2. Walikota Palopo di Palopo,
3. Dandim 1403.SWG,
4. Kapolres Palopo.



SURAT KEPUTUSAN
REKTOR INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO
NOMOR : 88 TAHUN 2018
TENTANG

PENGANGKATAN TIM DOSEN PEMBIMBING DAN PENGUJI SEMINAR HASIL DAN UJIAN MUNAQASYAH
MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM IAIN PALOPO TAHUN 2018

REKTOR INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO

- Menimbang** : a. bahwa demi kelancaran proses pengujian seminar proposal, seminar hasil dan ujian munaqasyah bagi mahasiswa Program S1, maka dipandang perlu dibentuk Tim Dosen Pembimbing dan Penguji Seminar Proposal, Seminar Hasil dan Ujian Munaqasyah;
- b. bahwa untuk menjamin terlaksananya tugas Tim Dosen Pembimbing dan Penguji Seminar Proposal, Seminar Hasil dan Ujian Munaqasyah sebagaimana dimaksud dalam butir a di atas, maka perlu ditetapkan melalui surat Keputusan Rektor.
- Mengingat** : 1. Undang-Undang RI Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-Undang RI Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
4. Peraturan Presiden RI Nomor 141 Tahun 2014 tentang Perubahan STAIN Palopo Menjadi IAIN Palopo;
5. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 5 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja IAIN Palopo.

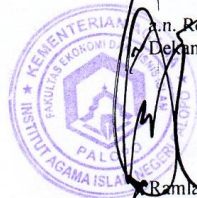
Memperhatikan : DIPA IAIN Palopo Tahun Anggaran 2018.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan** : KEPUTUSAN REKTOR IAIN PALOPO TENTANG PENGANGKATAN TIM DOSEN PEMBIMBING DAN PENGUJI SEMINAR PROPOSAL, SEMINAR HASIL DAN UJIAN MUNAQASYAH MAHASISWA PROGRAM S1 INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO;
- Pertama** : Mengangkat mereka yang tersebut namanya pada lampiran surat keputusan ini sebagaimana yang tersebut pada alinea pertama huruf (a) di atas;
- Kedua** : Tugas Tim Dosen Pembimbing dan Penguji Seminar proposal, Seminar Hasil dan Ujian Munaqasyah adalah : mengoreksi, mengarahkan, menilai/ mengevaluasi dan menguji kompetensi dan kemampuan mahasiswa berdasarkan skripsi yang diajukan serta memberi dan menyampaikan hasil keputusan atas pelaksanaan ujian skripsi mahasiswa berdasarkan pertimbangan tingkat penguasaan dan kualitas penulisan karya ilmiah dalam bentuk skripsi;
- Ketiga** : Segala biaya yang timbul sebagai akibat ditetapkannya Surat Keputusan ini dibebankan kepada DIPA IAIN PALOPO TAHUN 2018;
- Keempat** : Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal di tetapkannya dan berakhir setelah kegiatan pengujian munaqasyah selesai, dan akan diadakan perbaikan seperlunya jika terdapat kekeliruan di dalamnya;
- Kelima** : Surat Keputusan ini disampaikan kepada yang bersangkutan untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Palopo
Pada Tanggal : 26 Februari 2018

Rektor
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Rizmah M.

Tembusan :

1. Kabiro AUAK;
2. Kabag Akademik;
3. Kabag Perencanaan dan Keuangan;
4. Mahasiswa yang bersangkutan;
5. Pertiinggal.

LAMPIRAN : SURAT KEPUTUSAN REKTOR IAIN PALOPO
NOMOR : 88 TAHUN 2018
TENTANG
PENGANGKATAN TIM DOSEN PEMBIMBING DAN PENGUJI SEMINAR HASIL DAN UJIAN MUNAQASYAH
MAHASISWA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PALOPO

- I Nama Mahasiswa : Umi Masruroh
NIM : 14.16.15.0092
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
- II Judul Skripsi : **Penerapan Nilai-Nilai Islam Pada Bank Berbasis Syariah Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Mahasiswa Perbankan Syariah Angkatan Tahun 2014).**
- III Tim Dosen Penguji :
- Ketua Sidang : Dr. Hj. Ramlah M, M.M.
Sekretaris : Dr. Takdir., SH., MH.
Penguji Utama (I) : Dr. Takdir., SH., MH.
Pembantu Penguji (II) : Dr. Anita Marwing, M.HI.
Pembimbing (I) / Penguji : Zainuddin S, SE., M.Ak.
Pembimbing (II) / Penguji : Dr. Adzan Noor, SE.Sy., M.A., Ek.

Palopo, 26 Januari 2018

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PALOPO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Agatis, Telp (0471) 22076 Balandai - Kota Palopo
Email-iainpalopo.febi.@gmail.com

BERITA ACARA

Pada hari Kamis, Tanggal 22 Maret 2018 telah dilaksanakan Ujian Munaqasyah atas skripsi Mahasiswa :

Nama : Umi Masruroh
NIM : 14.16.15.0092
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Prodi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Penerapan Nilai-Nilai Islam Dalam Bank Berbasis Syariah dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Mahasiswa Perbankan Syariah Angkatan 2014)

Dengan Penguji dan Pembimbing :

Ketua Sidang	: Dr. Hj. Ramlah M, M.M.	(.....)
Sekretaris	: Dr. Takdir, SH., MH.	(.....)
Penguji I	: Dr. Takdir, SH.,MH.	(.....)
Penguji II	: Dr. Anita Marwing, S.HI.,M.HI	(.....)
Pembimbing I	: Zainuddin S, SE.,M. Ak.	(.....)
Pembimbing II	: Dr. Adzan Noor Bakri, SE.Sy. M.A. Ek.	(.....)

Demikian Berita Acara ini di buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

22 Maret 2018
Ketua Prodi Perbankan Syariah

Zainuddin S., SE., M.Ak.





**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PALOPO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Agatis, Telp (0471) 22076 Balandai - Kota Palopo
Email-iainpalopo.febi.@gmail.com

Pada hari Jumat, Tanggal, 09 Maret 2018 telah dilaksanakan Seminar Hasil atas skripsi Mahasiswa:

Nama : Umi Masruroh
NIM : 14.16.15.0092
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Prodi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Penerapan Nila-Nilai Islam Dalam Bank Berbasis Syariah dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Mahasiswa Perbankan Syariah Angkatan 2014).

Dengan hasil Skripsi:

- Skripsi ditolak dan Seminar Ulang
- Skripsi diterima tanpa Perbaikan
- Skripsi diterima dengan Perbaikan
- Skripsi tambahan tanpa Seminar Ulang

Dengan Penguji dan Pembimbing :

Ketua Sidang	: Dr. Hj. Ramlah M, M.M.	(.....)
Sekretaris	: Dr. Takdir, SH., MH.	(.....)
Penguji I	: Dr. Takdir, SH., MH.	(.....)
Penguji II	: Dr. Anita Marwing, M. HI	(.....)
Pembimbing I	: Zainuddin S, SE., M.Ak.	(.....)
Pembimbing II	: Dr. Adzan Noor Bakri, SE.Sy., MA. Ek	(.....)

Demikian Berita Acara ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

09 Maret 2018

Ketua Prodi Perbankan Syariah



Zainuddin S., SE., M.Ak.



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PALOPO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

DAFTAR HADIR SEMINAR HASIL 2018

Hari/Tanggal: Rabu, 09 Maret 2018

Nama : Umi Masruroh
NIM : 14.16.15.0092
Prodi : Perbankan Syariah

NOMOR		NAMA	TANDA TANGAN
URT.	NIM		
1.	1504010061	Kalsum	
2.	1504010048	ANISATUL LATIFAH	
3.	1504010054	SHYANTI	
4.	14.16.15.0163	NUR MAYASARI	
5.	14.16.15.0077	JARUTA HARDIMAN	
6.	14.16.15.0082	ST. ATIKAH DWIYANTI	
7.	14.16.15.0070	RAHMAYANI	
8.	14.16.15.0069	RAHMAYANI P	
9.	14.16.15.0095	Widiya RAHAYU	
10.	14.16.15.0108	ANITA ARDIANTI	
11.	14.16.15.0078	SARNILA BAMBANG	
12.	14.16.15.0087	ZABILO DIPA	
13.	14.16.15.0089	SYUHRAIMI	
14.	1504010066	RISTA	
15.	1504010064	HERMI	
16.	14.16.15.0055	Junita Amir	
17.	1504010047	Sri Umsiani	
18.	1504010065	HITI MURMYAH YUSMA	
19.	14.16.15.0073	Rini Cahyani Jusri	
20.	14.16.15.0084	Seventika Andani	
21.	14.16.15.0035	IRSAUDI	
22.	14.16.15.0075	Riswan Aris	
23.	14.16.15.0091	ULANDARI	
24.	14.16.15.0060	Juniha	
25.	14.16.15.0031	Nasyairi	

09 Maret 2018

Wakil Dekan I Bidang Akademik Dan Kelembagaan

Dr. Takdir, SH., MH

RIWAYAT HIDUP PENULIS



Umi Masruroh adalah nama lengkap penulis, nama panggilan Umi. Penulis lahir di Desa Balirejo Kecamatan Angkona Kabupaten Luwu Timur Provinsi Sulawesi Selatan pada tanggal 28 Oktober 1996 dari pasangan Suami Istri Bapak **Suyadi** dan Ibu **Rusmini** sebagai anak pertama dari tiga bersaudara. Anak kedua bernama **Nurul Ilma** sedang menempuh pendidikan di Mts Pondok Pesantren Al-falah Kecamatan Bone-Bone dan anak ketiga bernama **Zakiyah Rahmadani** yang masih menempuh pendidikan di bangku TK.

Penulis menempuh pendidikan di mulai dari **MIN 01 Buntu Batu Bupon** Kabupaten Luwu (*lulus tahun 2008*), melanjutkan pendidikan di **Mts Pondok Pesantren Al-falah Lemahabang** kecamatan Bone-Bone Kabupaten Luwu Utara (*lulus tahun 2011*), dan melanjutkan pendidikan di **MA Pondok Pesantren Nurul Junaidiyah lauwo** Kecamatan Burau Kabupaten Luwu Timur (*lulus tahun 2014*), hingga akhirnya bisa menempuh pendidikan di perguruan tinggi jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) di **Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo**.

Akhir kata penulis mengucapkan rasa syukur yang sebesar-besarnya kepada Allah Swt dan terimakasih banyak penulis ucapkan kepada semua pihak diantaranya kedua orang tua tercinta, bapak ibu pembimbing dan penguji, dosen-dosen dan para staf fakultas dan teman-teman yang sangat membantu dalam penyusunan skripsi ini, sehingga skripsi penulis yang berjudul **“Penerapan Nilai-nilai Islam dalam Bank Berbasis Syariah dan Pengaruhnya terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Mahasiswa Perbankan Syariah Angkatan Tahun 2014)”** dapat terselesaikan.